



ESCUELA UNIVERSITARIA DE INFORMÁTICA
INGENIERÍA TÉCNICA EN INFORMÁTICA DE SISTEMAS

2012 / 2013

INTEGRACIÓN DE UN S.G.D. SEGÚN LA NORMA ISO
30300

AUTOR: FRANCISCO JAVIER RODRÍGUEZ FUNCASTA
TUTOR: JESÚS RIVERO LAGUNA

ÍNDICE

1.- Introducción.....	1
1.1.- Introducción en castellano	3
1.2.- Introduction in English	4
2.- Objetivos.....	7
3.- Las normas ISO 30300	11
3.1.- La Organización Internacional de Normalización.....	13
3.2.- Introducción a las normas ISO 30300	13
3.2.1.- Descripción de la norma ISO 30300.....	16
3.2.2.- Descripción de la norma ISO 30301.....	18
3.3.- Interrelaciones con otras normas ISO.....	19
3.4.- Importancia estratégica de la implantación	21
3.5.- Organizaciones compatibles con las normas ISO 30300	23
4.- Implantación de la norma ISO 30301	25
4.1.- Objeto y campo de la implantación	27
4.2.- Referencias normativas, términos y definiciones	28
4.3.- Contexto de la organización	28
4.3.1.- Cómo realizarlo	29
4.3.2.- Cómo documentarlo	31
4.4.- Liderazgo	33
4.4.1.- Compromiso de la alta dirección	34
4.4.2.- Política de gestión documental	35
4.4.3.- Roles y responsabilidades.....	35
4.5.- Planificación	36
4.5.1.- Gestión de riesgos.....	37
4.5.2.- Planes y definición de objetivos	39
4.6.- Soporte	41
4.6.1.- Recursos.....	41
4.6.2.- Capacitación, concienciación y formación del personal	42
4.6.3.- Comunicación.....	43
4.6.4.- Documentación.....	44
4.7.- Operación.....	45
4.7.1.- Planificación	45
4.7.2.- Diseño.....	46
4.7.3.- Implementación	49

4.8.- Evaluación del desempeño del SGD	50
4.8.1.- Supervisión y medición	50
4.8.2.- Análisis y evaluación.....	51
4.8.3.- Auditoria interna.....	52
4.8.4.- Revisión de la alta dirección.....	52
4.9.- Mejora.....	53
5.- Proceso de certificación.....	55
5.1.- La certificación por terceras partes.....	57
6.- Software de gestión documental	61
6.1.- Objetivos	63
6.2.- La empresa: Hyland Software	64
6.3.- El software: OnBase	66
6.4.- La competencia de OnBase	68
6.4.1.- Alfresco	68
6.4.2.- Microsoft Sharepoint	69
7.- Aplicación práctica	71
7.1.- El escenario.....	73
7.2.- Toma de contacto.....	74
7.3.- Análisis de contexto.....	74
7.4.- Creación de la Política de Gestión Documental	77
7.5.- Planificación y gestión de riesgos	80
7.6.- Soporte	84
7.7.- Operación.....	85
7.8.- Evaluación del SGD y mejora continua	86
8.- Conclusiones.....	87
9.- Referencias bibliográficas	91
8.1.- Enlaces de interés	94
 Anexo A – Modelo I de política documental.....	 95
 Anexo B – Modelo II de política documental.....	 103
 Anexo C – Caso de éxito de OnBase	 117

Agradecimientos...

*a mi familia por siempre confiar
en mí y ayudarme en todos los momentos
difíciles, a todos los profesores que
me han ayudado a ser ingeniero, a todos
los profesores que no me ayudaron,
y a todas aquellas personas que pensaron
que no lo conseguiría porque me
han motivado para llegar hasta el final,
donde todo empieza.*

1.- Introducción

1.1.- Introducción en castellano

Un sistema de gestión documental (SGD) se encarga de gestionar de una manera sistemática y verificable todos los documentos como información acerca de las actividades de la organización.

No se debe cometer el error de confundir un SGD con las herramientas y/o software de gestión documental que ayudan a la función descrita en el anterior párrafo. Estas herramientas no son más que una parte, indispensable en la mayoría de los casos, de un sistema de gestión documental.

La gestión documental se ha convertido en una necesidad para la mayoría de las organizaciones, y en muchos casos en un problema. Una mala gestión documental acarrea:

- Pérdida de tiempo dedicado a la organización y búsqueda de documentos, con un coste que puede representar entre un 10% y un 20% del tiempo de trabajo del personal administrativo.
- Duplicidad de documentos y tareas que se acaban acumulando en papeles y ficheros innecesarios. En el caso del archivo tradicional en papel, la duplicidad de documentos alcanza, según los análisis de algunos expertos, el 20% de las hojas almacenadas.
- Falta de espacio de almacenamiento que es consecuencia tanto del anterior punto, como de mantener almacenados documentos que han perdido su periodo de vigencia. Esta falta de espacio se puede definir en m² y/o en bytes.
- Costes significativos para la organización a medio y largo plazo.

El propósito de este proyecto es solucionar todos los problemas descritos anteriormente, integrando un SGD basándose en una familia de normas pionera a nivel estatal e internacional de la Organización Internacional de Normalización (ISO), la serie de normas ISO 30300, la cual se describirá en profundidad posteriormente en los capítulos 3 y 4.

La serie de normas ISO 30300 salió a la luz en 2011 y, a día de hoy, sólo la Escuela Superior de Archivística y Gestión de Documentos (ESAGED) de la Universidad Autónoma de Barcelona ha recibido la certificación para la norma con la entidad certificadora International Global Certification (IGC).

Es prácticamente imprescindible utilizar para la integración una herramienta o software de gestión documental. En este proyecto se recomienda utilizar OnBase, de Hyland Software. Tanto producto como empresa son prácticamente desconocidos en España, pero son líderes en el continente

americano y cada vez se habla más de ellos en el resto de Europa. Las numerosas aplicaciones y características de este software se detallarán en profundidad en capítulo 6.

Cabe mencionar que este proyecto está dirigido a medianas y grandes organizaciones que deben gestionar de la mejor manera posible miles de documentos. Para pequeñas empresas, tanto la aplicación de la norma ISO 30300 como la utilización del software OnBase, puede resultar innecesario y costoso para gestionar sus documentos. En cualquier caso, la lectura de este proyecto puede proporcionarles alguna idea o solución para su gestión.

1.2.- Introduction in English

A documental management system (DMS) manages every document as information about the activities of the organization in a systematic and verifiable manner.

It must not make the mistake of mixing up a DMS with the tools and/or documental management software which helps to commit the function described in the last paragraph. These tools are only a part, indispensable most cases, of a documental management system.

Documental management has turned in a need for the most of the organizations, and a problem in a lot of cases. A bad use of documental management causes:

- Waste of time dedicated to store and find a document, which has a cost that represents the 10% and 20% of the administrative staff working time.
- Duplicity of documents and tasks which finish accumulates in unnecessary papers and folders. In case of traditional paper storing, documents duplicity reaches, according to some experts analysis, the 20% of the paper stored.
- Lack of storage, which is consequence of the previous point, and also to keep stored documents which have lost their validity time. This lack of storage could be defined in m² and/or bytes.
- Meaningful costs in the medium and long term.

The purpose of this project is to solve every problem described previously, integrating a DMS based on a pioneer standard in a state and international level

of the International Organization for Standardization (ISO), which name is ISO 30300. This standard will be deeply described in chapters 3 and 4.

ISO 30300 standard was created on 2011, and nowadays, only the Escuela Superior de Archivística y Gestión de Documentos (ESAGED) of Universidad Autónoma de Barcelona has been certified in this standard with the International Global Certification (IGC) certifying entity.

Using a tool or documental management software it is almost indispensable for the integration. It is recommended in this project the use of OnBase, of Hyland Software. Both product and company are almost unknown in Spain, but they are leaders in the American continent and they are gaining more and more fame in the rest of Europe. The many number of utilities and characteristics of this software will be detailed in chapter 6.

It is noteworthy that this project is oriented to medium and large organizations who must manage their document in the best way possible. For small businesses, both ISO 30300 standard application and OnBase software installation could be unnecessary and expensive to manage their documents. In any case, this project reading could be helpful to give some idea or solution for their management.

2.- Objetivos

El objetivo general de este proyecto es integrar en una organización, de medio o gran tamaño, un SGD basado en la serie de normas ISO 30300. La meta u objetivo final de este objetivo general es obtener la certificación de la norma por una entidad certificadora acreditada. Como ayuda a este objetivo final, se pretende integrar en la organización la herramienta de gestión documental OnBase.

Si bien la meta es conseguir la certificación de la serie de normas ISO 30300, este proyecto está dirigido a cualquier organización (independientemente del tamaño o localización geográfica) que quiera integrar un SGD para gestionar los documentos de sus actividades y objetivos, estableciendo los controles necesarios y reduciendo los riesgos al mínimo posible.

La elección de OnBase como software de gestión documental se ha hecho subjetivamente basándose en razones y hechos que he considerado importantes a la hora de elegir este software entre sus competidores. Dicha elección no excluye de la lectura de este proyecto a cualquier organización que quiera integrar un SGD utilizando, o no, un software de gestión documental de un fabricante o proveedor diferente.

Independientemente de elegir certificarse o no, y de elegir un software u otro, el objetivo principal es aportar a la organización todos y cada uno de los beneficios que se consiguen con la integración de esta norma internacional. Los beneficios, y por lo tanto objetivos, son los siguientes:

- Incrementar la eficacia de la organización disminuyendo el tiempo de trabajo del personal administrativo en tareas de almacenamiento y búsqueda de documentos.
- El cumplimiento de organización con la legislación vigente y los requisitos de los entornos regulados.
- Efectividad en la toma de decisiones.
- Eliminación de información redundante y duplicada, ahorrando consecuentemente espacio de almacenamiento a la organización.
- Aumentar la información compartida por toda la organización.
- Automatizar lo máximo posible los procesos de negocio informatizándolos con un software de gestión documental.
- Sostenibilidad de la organización con el medio ambiente derivado del decremento del uso del papel.

- Incrementar el rendimiento de las tecnologías de la información.
- Facilitar el funcionamiento efectivo de la organización en caso de desastre.
- Ofrecer protección frente a posibles litigios.
- Defender los derechos e intereses de todas las partes interesadas.
- Conservar la memoria corporativa o colectiva.
- Tener la garantía de utilizar un modelo internacionalmente aceptado para el establecimiento e implementación de políticas y objetivos.
- Mejorar la evaluación de riesgos y disminuirlos al mínimo.
- Promover la mejora continua con la medición de los resultados y la implementación de un proceso de auditoría.
- Integración del SGD con otros sistemas de gestión.

Como se puede apreciar, los beneficios/objetivos son de diversa índole y afectan a diferentes áreas y facetas de la organización. Si los objetivos de la organización concuerdan con los objetivos descritos anteriormente, no debería perderse los capítulos que vienen a continuación.

3.- Las normas ISO 30300

Los siguientes apartados servirán para obtener una visión general pero detallada de la serie de normas ISO 30300, empezando por conocer un poco más el organismo internacional creador de las normas. En ellos se darán además diferentes razones para la implantación de un SGD basado en la normas ISO 30300, como la importancia estratégica de su implementación y sus interrelaciones con otras normas ISO. También se darán a conocer razonadamente cuáles son los prototipos de organizaciones compatibles con estas normas de gestión documental.

3.1.- La Organización Internacional de Normalización

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar en dicho comité. Las organizaciones internacionales, ya sean públicas o privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todas las materias de normalización electrotécnica.

La tarea principal de los comités técnicos es preparar normas internacionales. Los proyectos de normas internacionales adoptados por los comités técnicos se envían a los organismos técnicos para votación. La publicación como norma internacional requiere la aprobación de al menos el 75% de los organismos miembros que emiten voto.

3.2.- Introducción a las normas ISO 30300

La norma ISO 30300 fue preparada por el Comité Técnico ISO/TC 46 *Información y documentación*, Subcomité SC 11, *Gestión de documentos*.

La norma ISO 30300 pertenece a una serie de normas bajo el título general de *Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos*:

- ISO 30300 *Management System for records. Fundamental and vocabulary*. Especifica la terminología para toda la serie de normas, los objetivos y los beneficios de un S.G.D.

- ISO 30301 *Management System for records. Requirements*. Especifica los requisitos para implantar un S.G.D. cuando una organización quiere demostrar su habilidad para crear y controlar los documentos de sus actividades durante el tiempo que los necesita.
- ISO 30302 *Management System for records. Guidelines for implementation*.
- ISO 30303 *Management System for records. Requirement for bodies providing audit and certification*.
- ISO 30304 *Management System for records. Assessment guide*.

En 2011 fueron aprobadas solamente las normas ISO 30300 y la ISO 30301. Poco tiempo después, en el mismo año, fueron aprobadas sus equivalentes nacionales UNE ISO:

- UNE ISO 30300, *Sistema de gestión para los documentos. Fundamentos y vocabulario*.
- UNE ISO 30301, *Sistema de gestión para los documentos. Requisitos*.

La aprobación del resto de normas está prevista para finales del año 2013. Aunque no estén aprobadas todas las normas de la serie, se puede obtener una certificación de la normas UNE ISO como ya ha hecho en el año 2011 la Escuela Superior de Archivística y Gestión de Documentos (ESAGED) de la Universidad Autónoma de Barcelona con la entidad certificadora International Global Certification (IGC).

Estas normas están diseñadas para asistir a organizaciones de todo tipo y tamaño, o a un conjunto de organizaciones con actividades compartidas, en la implementación, operación y mejora de un sistema de gestión para los documentos efectivo. El SGD dirige y controla la organización con el propósito de establecer una política y unos objetivos en relación con los documentos, utilizando:

- a) roles y responsabilidades definidos;
- b) procesos sistemáticos;
- c) medición y evaluación;
- d) revisión y mejora.

La implementación de una política y unos objetivos de gestión documental, sólidamente basada en los requisitos de la organización, asegurará que se

crea, gestiona y hace accesible la información y evidencia fiable y autorizada sobre las actividades de la organización a los que la necesitan y por el tiempo necesario. Una implementación exitosa de una buena política y unos buenos objetivos de gestión documental derivan en documentos y aplicaciones que los gestionan adecuados a todos los fines de la organización.

Implementar un SGD basado en la serie de normas ISO 30300 garantiza también la transparencia y trazabilidad de las decisiones tomadas por la dirección y el reconocimiento de su responsabilidad.

Los destinatarios de estas normas son:

- 1) la alta dirección que toma las decisiones de establecer e implementar un sistema de gestión en su organización; y
- 2) aquéllos responsables de la implementación del SGD, como los profesionales en las áreas de gestión de riesgos, auditoría, gestión de documentos, tecnologías de la información y seguridad de la información.

La figura 1 ilustra la estructura del SGD y sus relaciones con clientes y partes interesadas.



Figura 1 – Estructura del SGD

En los siguientes subapartados se describirán los aspectos más importantes y fundamentales de las normas ISO 30300 e ISO 30301.

3.2.1.- Descripción de la norma ISO 30300

La norma ISO 30300 recoge todo el vocabulario básico que se utilizará en todos los productos de la familia.

El establecimiento de un vocabulario y definiciones normalizadas presenta siempre gran dificultad y controversias, que sólo pueden ser reducidas si se utiliza una metodología rigurosa para el desarrollo del mismo. Este es el caso de la norma ISO 30300, que además incluye en su Anexo A la descripción de la metodología utilizada para el desarrollo del vocabulario y los diagramas de conceptos.

Los distintos términos se agrupan en cuatro grandes apartados:

- Los relacionados con la gestión.
- Los relacionados con el sistema de gestión para los documentos.
- Los relacionados con los documentos.
- Los relacionados con los procesos de gestión documental.

Los dos primeros grupos incluyen todos los términos que deben ser compartidos con el resto de los MSS (Management System Standard), normas de sistemas de gestión, y que tras el proceso de armonización acabarán siendo las definiciones comunes a todas ellas (ISO 9000, 14000, 27000, etc.)

Los dos segundos corresponden a las definiciones propias de los procesos de gestión documental en un lenguaje comprensible a los usuarios potenciales de la norma.

Para el entendimiento de la serie de normas ISO 30300 es básico tener como punto de referencia la definición de cada uno de los términos. A continuación se traducen los más utilizados en orden alfabético (no es el orden en que se organizan en la ISO 30300):

- Alta Dirección (Top Management): persona o grupos de personas que dirigen y controlan una organización al más alto nivel.
- Aplicación de gestión documental (Records System): sistema de información que incorpora, gestiona y facilita el acceso a los documentos a lo largo del tiempo.
- Documentación (Documentation): conjunto de documentos que describen operaciones, instrucciones, decisiones, normas, y

procedimientos referidos a una determinada función, proceso o transacción.

- Documentar (to Document): registrar, sustanciar o anotar para una recuperación posterior.
- Documentos (Records): información (en cualquier medio, forma o formato) creada, recibida y conservada como evidencia y como activo por una organización o individuo, en el desarrollo de sus actividades o en virtud de sus obligaciones legales.
- Evidencia (Evidence): documentación de una actividad. Es una prueba de realización de una actividad que puede demostrar que ha sido creada en el curso normal de la misma y que está intacta y completa. No se limita al sentido legal del término.
- Gestión de Documentos (Records Management / Recordkeeping): área de gestión responsable de un control eficaz y sistemático de la creación, la recepción, el mantenimiento, el/los uso/s y la disposición de los documentos, incluidos los procesos para incorporar y mantener, en forma de documentos, la información y prueba de las actividades y operaciones de la organización.
- Metadatos (Metadata): datos que describen el contexto, el contenido y la estructura de los documentos y su gestión a lo largo del tiempo.
- No conformidad (Nonconformity): incumplimiento de un requisito.
- Organización (Organization): persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones con responsabilidad, autoridad y relaciones para llevar a cabo sus fines.
- Política de Gestión Documental (Record Policy): intención y dirección generales de una organización en relación con el sistema de gestión para los documentos, formalmente expresadas por la alta dirección.
- Responsabilidad / Rendición de cuentas (Accountability): principio por el que los individuos, las organizaciones y la sociedad son responsables de sus acciones y se les puede solicitar una explicación al respecto.

- Sistema de Gestión (Management System): conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan en una organización con el fin de establecer políticas y objetivos, y los procesos para alcanzarlos.
- Sistema de Gestión para los Documentos (Management System for Records): sistema de gestión para dirigir y controlar una organización en lo relativo a los documentos.

3.2.2.- Descripción de la norma ISO 30301

En este apartado se hará una breve descripción de la norma ISO 30301. En el apartado 3 se describirá y profundizará más en la norma.

La norma ISO 30301 es la norma principal de la serie 30300. En ella se establecen los requisitos para la implantación de un SGD, y sobre la que se realizarán las evaluaciones y posibles certificaciones. Todas las demás normas de la serie se referirán a esta norma principal.

Todos los requisitos son de obligado cumplimiento en la implantación de la norma y reconocen por la utilización del verbo “debe” en español o el verbo “shall” en inglés. En esto se distinguen claramente de las buenas prácticas, que utilizan los verbos “debería” o “should”, que no indican ninguna obligatoriedad.

Existen en el texto de la norma requisitos en cada una de las secciones y subsecciones, si bien para cada una de ellas se puede distinguir un requisito principal o general, que puede ser matizado con requisitos más concretos en algunas secciones o subsecciones, lo que no quiere decir que no sean de obligatorios. En cualquier implantación es absolutamente necesaria la lectura en profundidad de la norma ISO 30301 y la comprensión de todos sus requisitos. Todos los requisitos y controles documentales se incluyen en el Anexo A de la norma.

A continuación se define el índice de la norma con sus secciones (sin incluir las subsecciones):

Prólogo

Introducción

1. Objeto y campo de aplicación
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones
4. Contexto de la organización
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Soporte
8. Operación
9. Evaluación del desempeño del SGD
10. Mejora

Anexo A (Normativo): Procesos y controles

Anexo B (Informativo): Interrelaciones entre las normas ISO 9001, ISO 14001, ISO / IEC 27001 e ISO 30301

Anexo C (Informativo): Lista de verificación para la autoevaluación

Bibliografía

3.3.- Interrelaciones con otras normas ISO

Las normas ISO 30300 tienen una relación muy estrecha con otras normas de gestión de documentos, especialmente con todas las redactadas por el Subcomité Técnico de ISO, denominado Archive/Records Management (TC46/SC11 en la numeración de ISO), cuyo grupo de coordinación se encarga de controlar la coherencia de todas las normas publicadas.

Las primeras normas de gestión de documentos fueron las ISO 15489, partes 1 y 2, que se publicaron en 2001, que se adoptaron como normas UNE en 2006. Estas se reconocen en la introducción, tanto de la ISO 30300 como de la ISO 30301, como las normas fundacionales. Partiendo de las mismas se han desarrollado otras normas que abordan distintos aspectos de los controles y procesos de gestión documental, otras están desarrollando y es previsible que en el futuro existan algunas de acuerdo con las necesidades del mercado.

La figura 2 representa normas e informes técnicos relacionados con la norma ISO 30300.

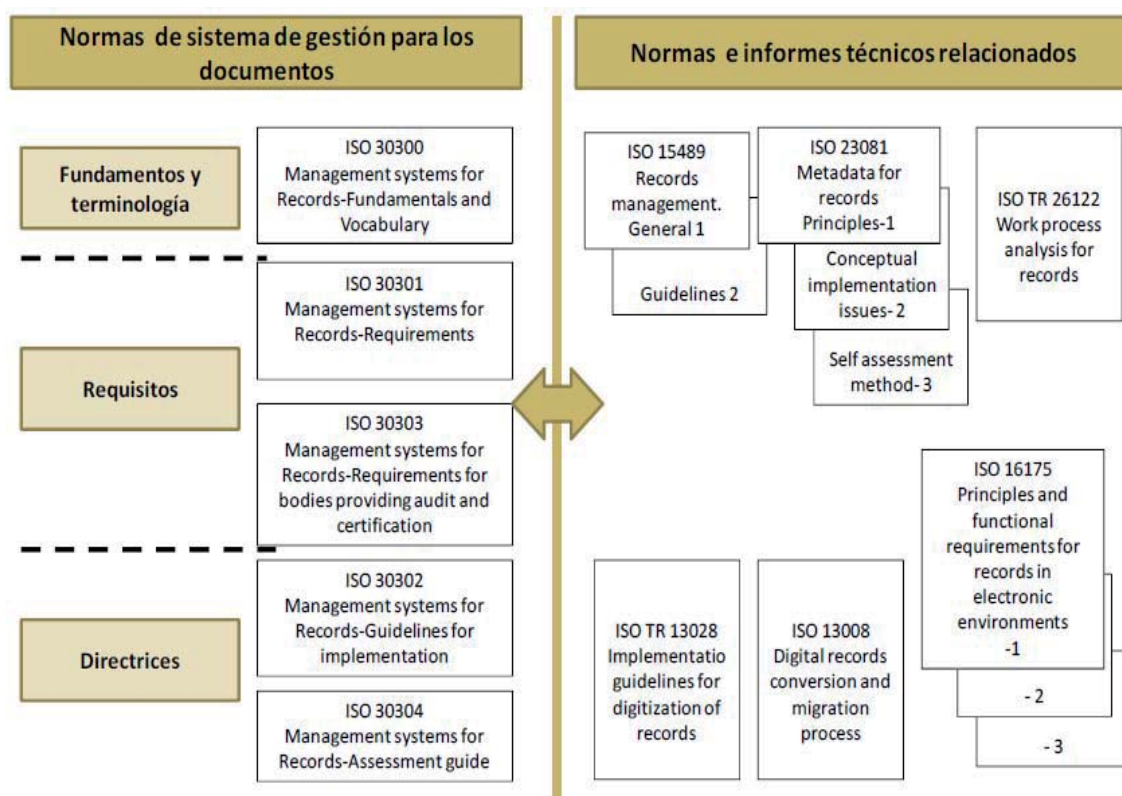


Figura 2 – Normas elaboradas por el ISO/TC 46/SC11 sobre SGD y normas e informes técnicos relacionados

Estas normas de buenas prácticas, que se centran en los procesos y controles de gestión documental, son la base de la operación del SGD establecido en las normas ISO 30300. Desde el punto de vista práctico, una organización que decida implantar un SGD basado en las ISO 30300, tendrá a su disposición el resto de las normas e informes técnicos para orientar la puesta en operación de los procesos y controles documentales.

Además de la relación con las normas de gestión documental, las ISO 30300 están relacionadas con las normas de sistemas de gestión MSS, tal y como se especifica en el Anexo B de la norma 30301. Estas normas son:

- ISO 9001 Sistemas de gestión de calidad: esta norma incide en establecer los objetivos y la política de la organización con la intención de mejorar la calidad de sus productos y servicios.
- ISO 14001 Sistemas de gestión medioambiental: esta norma propone el establecimiento de una política y objetivos de la organización con respecto a su impacto en el medioambiente.
- ISO 27001 Sistemas de gestión de la seguridad de la información: la política y objetivos de esta norma se centran en la seguridad de la

información gestionada por las tecnologías de información y la comunicación.

Cada MMS tiene una sección de documentación que consiste en apartados de control general de documentos y de registros. La norma ISO 30301 es compatible y comparte secciones, elementos y metodología con estas normas, por lo que puede implementarse integrado con estos sistemas de gestión tan utilizados en la organizaciones.

En este grupo de normas se tienen que mencionar, aunque no son exactamente normas de sistemas de gestión, dos normas ISO que tienen una altísima incidencia en la gestión de las organizaciones:

- ISO 31000 Gestión del riesgo: esta norma propone la metodología para la gestión de riesgos, que es una parte implícita en todos los demás sistemas de gestión.
- ISO 26000 Responsabilidad social: esta norma propone una nueva filosofía de gestión de las organizaciones con respecto a la sociedad en la que interactúan, que supone integrar los objetivos de las organizaciones con los objetivos de la sociedad.

Las normas ISO 30300 complementan a estas normas a la hora de documentar las evidencias de las actividades de las organizaciones, de manera que posteriormente puedan ser auditadas y sirvan como prueba de determinados comportamientos.

3.4.- Importancia estratégica de la implantación

Todas las organizaciones, independientemente de su tamaño o la naturaleza de sus actividades, generan información de sus procesos de trabajo. Los documentos, como un tipo de recurso de información, son activos de una organización.

Desde hace muchísimo tiempo, especialmente desde la difusión de la tecnología del papel, las organizaciones han dejado constancia de sus actividades en diferentes documentos, algunos de los cuales han sobrevivido y sirven de base hoy en día para la investigación histórica. Las organizaciones se han desarrollado y transformado, pero han sigo “documentando” sus actividades para tener constancia de las mismas y para poder evidenciar los distintos acuerdos con las partes interesadas. Este proceso ha estado tan intrínsecamente ligado a cualquier actividad que no se ha pensado en él como algo estratégico.

Pese al desarrollo de la tecnología (fax, fotocopadoras, ordenador, internet, bases de datos, el correo electrónico, etc.), han tenido que conocerse malas experiencias de pérdidas de datos, de destrucción incontrolada o de imposibilidad de recuperación de documentos necesarios para la demostración de determinadas actuaciones, para que se reflexione sobre la importancia estratégica de la buena gestión de la documentación para que las organizaciones progresen.

Los beneficios de la implantación de un SGD se pueden encontrar en distintas áreas o facetas de la organización:

- a) Llevar a cabo las actividades de la organización y prestar los correspondientes servicios eficientemente.*
- b) Cumplir con los requisitos legislativos, reglamentarios y de rendición de cuentas.*
- c) Optimizar la toma de decisiones, la consistencia operativa y la continuidad del negocio.*
- d) Facilitar el funcionamiento efectivo de una organización en caso de desastre.*
- e) Proporcionar protección y apoyo en los litigios, que incluye la gestión de los riesgos asociados con la existencia o no, de falta de pruebas de una actividad organizativa.*
- f) Proteger los intereses de la organización y los derechos de los empleados, los clientes y las partes interesadas actuales y futuras.*
- g) Soportar las actividades de investigación y desarrollo.*
- h) Apoyar las actividades promocionales de la organización*
- i) Mantener la memoria corporativa o colectiva y apoyar la responsabilidad social.*

(ISO 30300, Sección 2.3.1)

3.5.- Organizaciones compatibles con las normas ISO 30300

El SGD según las normas 30300 puede implantarse en todo tipo de organizaciones, de cualquier tamaño, cualquier sector y en cualquier localización geográfica. Todas las organizaciones producen documentos de su actividad, por la que todas son susceptibles de la implantación de un SGD.

Dependiendo de la complejidad de la organización el SGD requerirá más o menos recursos pero, como se verá en el apartado 3, estos pueden ser aplicados en cualquier contexto. De hecho, el primer análisis que se exige en la implantación de un SGD es el estudio del contexto de la organización, el cual se explica en la sección 4 de la ISO 30301. Es este análisis, paso previo y obligatorio en la implantación, el que determinará la complejidad del sistema de gestión.

Además de este análisis, e independientemente del tipo de organización, es imprescindible también el apoyo de la alta dirección. Si este apoyo y compromiso no existe es mejor desistir de la implantación, ya que no se trata sólo de una formulación teórica, sino de un requisito obligatorio y demostrable. También se verá más en detalle en el apartado 3.

Puede darse el caso que algunas organizaciones quieran formalizar su gestión documental sin llegar a implantar un SGD. Si es así, también pueden utilizar la serie de normas 30300 como directriz o guía en la implantación de procesos y controles.

Como se ha dicho antes, todas las organizaciones pueden implantar la norma ISO 30301. Sin embargo podemos destacar algunas características que hacen a las organizaciones candidatos preferentes a la implantación de un SGD basado en esta norma:

- Organizaciones que ya hayan implantado otra norma de sistemas de gestión (9001, 14001, 27001, 50001, etc.). La complementariedad y la implantación integrada permite un menor esfuerzo, obteniendo grandes beneficios en la gestión de la documentación del sistema de gestión ya implantado.
- Organizaciones que hayan formalizado su sistema de gestión siguiendo las buenas prácticas de la ISO 15489. Los controles y procesos documentales estarán operativos, por lo que la implantación de la ISO 30301 se centrará en la elaboración de la documentación, la comunicación y en la puesta en marcha de los procesos de auditoría, revisión y mejora continua.

- Organizaciones en que la información y la documentación sean el elemento principal de su actividad. Un ejemplo claro son los organismos reguladores, los cuales ejercen su actividad recibiendo información de sus regulados y del mercado dónde actúan, para posteriormente analizarla y actuar en consecuencia. Para estas organizaciones la información no sólo es estratégica como para el resto, sino que además es la materia prima con la que trabajan.
- Organizaciones en el proceso de transformación hacia el entorno digital requiera un replanteamiento de la gestión de la información y los documentos. La metodología de la ISO 30301 permite abordar este proceso con totales garantías.

4.- Implantación de la norma ISO 30301

Este capítulo servirá para conocer los pasos y requisitos de obligado cumplimiento para la implantación de un SGD basado en las normas ISO 30300, especialmente en la ISO 30301 que es la norma principal de la saga. A pesar de que los subapartados tienen el mismo nombre que las secciones de la norma, su contenido no es una copia del documento original ISO 30301, aunque por supuesto están basados en sus secciones.

4.1.- Objeto y campo de aplicación

Esta norma internacional tiene el fin de apoyar a una organización en la consecución de sus fines, misión, estrategia y metas, mediante la implantación de un Sistema de Gestión para los Documentos.

Alcanzar los objetivos que se definen en la norma ISO 30301 supone la creación de documentos fiables, auténticos, íntegros y usables. Como estos conceptos pueden dar lugar a diferentes interpretaciones y malentendidos, la norma UNE/ISO 30300 los define de la siguiente manera:

- **Fiable:** aquel cuyo contenido puede ser considerado una representación completa y precisa de las operaciones, las actividades o los hechos de los que da testimonio y al que se puede recurrir en el curso de posteriores operaciones.
- **Auténtico:** aquel del que se puede probar que es lo que afirma ser, que ha sido creado o enviado por la persona de la cual se afirma que lo ha creado o enviado; y que ha sido creado o enviado en el momento que se afirma.
- **Íntegro:** hace referencia a su carácter completo e inalterado. Es necesario que un documento está protegido contra modificaciones no autorizadas.
- **Usable:** aquel que puede ser localizado, recuperado, presentado e interpretado. Su presentación debería mostrar la actividad u operación que lo produjo. Las indicaciones sobre el contexto de los documentos deberían contener la información necesaria para la comprensión de las operaciones que los crearon y usaron.

Un SGD se puede establecer en una organización o en varias que comparten actividades de negocio. Por lo tanto, en esta norma internacional el término

“organización” no está limitado a una organización única sino que incluye otros tipos de estructuras organizativas.

La ISO 30301 es aplicable a cualquier organización que desee:

- a) Establecer, implementar, mantener y mejorar un SGD como apoyo de sus actividades.
- b) Asegurarse a sí misma la conformidad con su política de gestión documental establecida.
- c) Demostrar la conformidad con esta norma internacional mediante:
 - 1) la realización de una autoevaluación y una autodeclaración, o
 - 2) la confirmación de su autodeclaración por una parte externa a la organización, o
 - 3) la certificación de su SGD por una organización externa.

Como esta norma internacional puede ser implementada con otras Normas de Sistemas de Gestión (MMS), es también especialmente útil para aquellas organizaciones que quieran demostrar la conformidad con los requisitos de control de documentos y registros de sus MSS ya implementadas.

4.2.- Referencias normativas, términos y definiciones

Todas las referencias normativas que se hacen en la norma ISO 30301 son a la ISO 30300, las cuales suelen producirse en cuanto a términos y definiciones.

Los términos y definiciones más utilizados, importantes y/o que pueden llevar a malinterpretaciones se han definido en el apartado 2.2.1 de esta memoria.

4.3.- Contexto de la organización

Hacer un buen análisis de contexto de la organización es el primer punto en la implementación de la norma ISO 30301. Este punto es común en todos los MSS, luego si la organización ya utiliza algún sistema de gestión ISO, los

documentos necesarios ya deberían de estar creados, faltando sólo añadir la información relativa a la gestión de documentos.

En los siguientes subapartados, se proporcionará una idea de cómo realizar este análisis y de cómo documentarlo basándose en los requisitos de la norma.

4.3.1.- Cómo realizarlo

Los sistemas de gestión generalistas, que pueden ser aplicados a cualquier tipo y tamaño de organización de cualquier sector y cualquier ubicación, tiene que partir obligatoriamente de un análisis previo del contexto de la misma. Cumpliendo los mismos requisitos a nadie se le escapa que no puede ser igual un SGD de una tienda de barrio, que el SGD de una gran empresa hidroeléctrica.

Precisamente por ello, los primeros requisitos para establecer un SGD son los que obligan identificar los factores internos y externos, y los requisitos de negocio, legales o reglamentarios y de cualquier otra índole. Es evidente también que hay que fijar el alcance del SGD dentro de la organización, ya que no es lo mismo implantar un SGD sólo para el departamento de contabilidad, que implantarlo para toda la organización.

A continuación se enumeran los elementos que se deben incluir en cada uno de los conceptos presentados en el anterior párrafo:

- Factores externos:
 - El entorno social y cultural, político, legal, reglamentario, financiero, tecnológico, económico, natural y competitivo, a nivel internacional, nacional, regional o local.
 - Los factores y las tendencias que tienen impacto sobre los objetivos de la organización.
 - Las relaciones con las partes interesadas, sus percepciones y sus valores.
- Factores internos:
 - El gobierno, la estructura de la organización, las funciones y la obligación de rendir cuentas.

- Las políticas, los objetivos y las estrategias que se establecen para conseguirlo.
 - Las aptitudes, entendidas en términos de recursos y conocimientos (capital, tiempo, personas, procesos, sistemas y tecnologías).
 - Los sistemas de información, los flujos de información y los procesos de toma de decisiones (formales e informales).
 - Las relaciones con las partes interesadas, sus percepciones y sus valores.
 - La cultura de la organización
 - Las normas, directrices y modelos adoptados por la organización.
- Requisitos de negocio:
 - Todos los requisitos para la correcta ejecución de las operaciones o actividades de la organización. Se obtienen del desempeño actual de las actividades, de la planificación y desarrollo futuro, de la gestión de riesgos y de los planes de continuación del negocio.
- Requisitos legales:
 - Las leyes y regulaciones específicas del sector y del entorno de la actividad en lo que afecta a los documentos.
 - Las leyes y reglamentaciones relacionadas específicamente con la evidencia, los documentos y los archivos, el acceso, la privacidad, la protección de datos y seguridad de la información y el comercio electrónico.
 - Los estatutos constitutivos de las organizaciones, y los acuerdos y reglamentaciones de los que la organización es parte.
 - Los tratados y otros documentos que la organización esté legalmente obligada a acatar.
 - Las normas y procedimientos que la organización voluntariamente ha decidido adoptar y son susceptibles de ser auditadas.

Como se ha dicho antes, el alcance del SGD puede incluir la totalidad de la organización, funciones y/o secciones específicas, o una o más funciones de un grupo de organizaciones. Para este último caso, el alcance debe incluir las relaciones entre estas y los roles de cada entidad. Los controles sobre procesos externalizados que afecten al cumplimiento de los requisitos del SGD también deben identificarse dentro del alcance.

4.3.2.- Cómo documentarlo

Documentar los elementos de los conceptos definidos en el anterior apartado son requisitos de obligado cumplimiento para implantar un SGD según el Anexo A de la norma 30301.

Los factores internos y externos deben estar definidos en un documento que puede denominarse “Análisis de contexto” (o cómo prefiera la organización). Las siguientes figuras muestran unas tablas que pueden utilizarse de modelo para crear dicho documento. La información de las tablas se ha puesto a modo de ejemplo, por lo que no tiene que ser necesariamente igual o similar.

Factor	Impacto	Necesidades	Riesgos
Aparición de nuevos actores en el sector	<ul style="list-style-type: none"> - Mayor competencia en la oferta de servicios - Empresas con menores costes 	<ul style="list-style-type: none"> - Los esfuerzos de posicionamiento de la marca deben quedar documentados 	<ul style="list-style-type: none"> - Pérdida de posición en mercado
Cambio en las expectativas empresariales y los modelos de gestión	<ul style="list-style-type: none"> - Adaptación de la oferta de productos y servicios a las necesidades del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> - Recopilación de información sobre las expectativas y necesidades del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de flexibilidad en la adaptación a las nuevas necesidades
...

Figura 3 – Tabla de análisis de factores externos

Factor	Impacto	Necesidades	Riesgos
Reducción de gastos generales y optimización de costes salariales	<ul style="list-style-type: none"> - Afectaciones de gastos generales y costes salariales - Valoración de recursos 	<ul style="list-style-type: none"> - Disminuciones de costes de gestiones en papel - Disminución de tareas de gestión de documentos físicos y archivados 	<ul style="list-style-type: none"> - Tecnología insuficiente - Resistencias al cambio
Coordinación del plan	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinación y seguimiento del cumplimiento de objetivos 	<ul style="list-style-type: none"> - Las actividades de coordinación y seguimiento deben quedar documentadas 	<ul style="list-style-type: none"> - Descoordinación y/o no cumplimiento de objetivos
...

Figura 4 – Tabla de análisis de factores internos

Los requisitos de negocio y los requisitos legales deben aparecer en otro documento que podría llamarse “Anexo normativo”. De nuevo, las siguientes tablas servirán como modelo para la creación de este documento.

Factor	Impacto	Necesidades	Riesgos
Disminución de costes generales y de infraestructura informática	<ul style="list-style-type: none"> - Disminución de infraestructura y cargas de trabajo de mantenimiento de sistemas 	<ul style="list-style-type: none"> - Racionalización coste TI - Trabajo sistemático de eliminación de información obsoleta 	<ul style="list-style-type: none"> - Coste de adaptación y gestión del cambio de enfoque tecnológico
Mejora de la comunicación de la oferta de servicios al cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Promoción comercial; reforzamiento imagen de marca 	<ul style="list-style-type: none"> - Reflexión y anticipo de estrategia de nuevos canales de comunicación Web 2.0 	<ul style="list-style-type: none"> - Colectivo destinatario no receptivo
...

Figura 5 – Tabla de requerimientos de negocio

Información	Requisito de cumplimiento	Legislación / norma	Riesgos no compliance
Venta de productos y servicios	Conservación de registro de pedidos clientes, y/o consumo de servicios	Procedimiento interno	Pérdida de evidencia frente a litigios
Información económico financiera y fiscal	Plazos de prescripción fiscal 4 años como general	Ley General Tributaria	Inspecciones y sanciones
...

Figura 6 – Tabla de requisitos legales y normativos

El alcance del SGD puede estar incluido en un documento, que muchas organizaciones ya tienen, llamado “Política documental”. Este documento debe incluir más conceptos y requisitos necesarios para la implantación de la norma además del alcance del SGD. Por lo tanto, un posible modelo de “política documental” se definirá posteriormente cuando se den a conocer estos conceptos y requisitos.

4.4.- Liderazgo

En la sección de Liderazgo de la norma ISO 30301 se agrupan todos los requisitos que deben ser cumplidos por la alta dirección. Un requisito básico de cualquier sistema de gestión es el compromiso de la alta dirección de la organización, que no sólo debe ser teórica sino efectiva y demostrable.

El máximo compromiso es el establecimiento de una “política documental”, documento del cual se ha empezado a hablar de él en el anterior punto y que será el referente de todo el sistema.

La política es un documento de alto nivel, que establece las estrategias de gestión documental y que actúa como un marco donde deben encuadrarse los objetivos de gestión documental. Es evidente que la alta dirección no redactará el documento de política, el cual será preparado por los técnicos correspondientes, pero si debe de hacer suyos los principios y haber valorado las implicaciones de la misma. Además se requiere que la política sea

formalmente aprobada, divulgada y defendida a todos los niveles de la organización.

Además de establecer la política, la alta dirección debe asignar los recursos necesarios para que se implante el SGD. Y no sólo los recursos sino también la asignación de roles y responsabilidades. Todos estos requisitos obligatorios se detallarán en los siguientes subapartados, así como deben ser documentados en la política de gestión documental.

4.4.1.- Compromiso de la alta dirección

El compromiso de la alta dirección con el SGD es uno de los puntos más importantes en la implantación, sino el más importante. La experiencia demuestra que si la alta dirección no está comprometida con el SGD, éste nunca será implantado o se implantará pero nunca será utilizado de la manera adecuada así que será como si no lo tuvieran.

Este compromiso debe cumplir las siguientes características para una buena implantación:

- El compromiso de la dirección debe ser al más alto nivel.
- La dirección debe asegurarse de que el SGD está alineado con la estrategia de la empresa.
- Debe promover la inclusión de los requisitos de gestión documental dentro de los procesos de negocio.
- Tiene que dotar al SGD de los recursos necesarios.
- Debe comunicar la implantación y la política de gestión a toda la organización.
- Debe seguir y supervisar la consecución de los objetivos y la mejora continua, demostrando que la implantación del SGD no es un capricho pasajero.

Garantizando un alto grado de compromiso de la alta dirección, consecuentemente se garantiza el compromiso de todos los empleados de la organización involucrados en la gestión documental y en la implantación del SGD. Finalmente el compromiso debe demostrarse con hechos y con palabras, ya que no existe una documentación específica que lo demuestre.

4.4.2.- Política de gestión documental

El documento que recoja la política de gestión documental debe emanar de la alta dirección para demostrar su compromiso con la misma. Este documento es el más significativo según la norma ISO 30301 y debe tener las siguientes características:

- Adecuarse al propósito de la organización y tamaño de la organización (alcance del SGD).
- Debe facilitar el marco para fijar los objetivos de gestión documental.
- Incluir un compromiso para satisfacer los requisitos aplicables.
- En lo que se refiere a la creación y control de documentos, debe incluir las estrategias de alto nivel capaces de respaldar las funciones y actividades de la organización, protegiendo la integridad de dichos documentos durante el tiempo que se les necesite
- Incluir un compromiso para la mejora continua del SGD
- Debe divulgarse dentro de la organización de manera que todo el mundo esté al tanto de cómo se gestionan los documentos.
- Tiene que estar disponible en la forma adecuada para las partes interesadas.

Como modelos para la creación de la política gestión documental se ha incluido en esta memoria, en el Anexo A y en el Anexo B, ejemplos reales, y diferentes entre sí estructuralmente, de este documento tan importante.

4.4.3.- Roles y responsabilidades

Uno de los cargos de la alta dirección debe ser el responsable del SGD según la norma ISO 30301. No se pretende una responsabilidad en exclusiva, pero si una asunción de responsabilidades al más alto nivel. Lo habitual es que la persona en que recaiga esta responsabilidad no tenga conocimientos técnicos de gestión documental, por lo que la ISO 30301 propone para las organizaciones lo suficientemente complejas que pueda existir además un responsable operativo del SGD. Dicho esto, se definen dos tipos de responsabilidades que deben tener las siguientes características:

- Responsabilidades de dirección:
 - Debe asegurar que el SGD se establece, implementa y mantiene de acuerdo con los requisitos de la norma.
 - Debe concienciar sobre el SGD a toda la organización.
 - Debe asegurar que los roles y las responsabilidades definidas en el SGD están adecuadamente asignadas y que el personal que realiza estas funciones es competente para ello.
- Responsabilidades operativas:
 - Debe encargarse de implementar el SGD a nivel operacional.
 - Tiene que informar a la alta dirección de la efectividad del SGD para su revisión, incluyendo recomendaciones para su mejora.
 - Debe encargarse de establecer relaciones con las partes externas, en el caso de las haya, en asuntos relacionados con el SGD.

Lo más habitual es que esta definición de roles y responsabilidades aparezca en el documento de política documental, pero también pueden incluirse en la descripción de puestos de trabajo o cualquier otro instrumento habitual en la organización.

4.5.- Planificación

Los sistemas de gestión son al mismo tiempo un sistema de prevención de riesgos. Un SGD especialmente pretende evitar todos los riesgos de no crear los documentos necesarios de cada actividad, además de los riesgos de un inadecuado control de los mismos.

Esta sección de la ISO 30301 especifica los requisitos obligatorios para una buena gestión de riesgos. Esta norma internacional está influenciada por la norma ISO 31000:2009 – *Risk Management* (UNE ISO 31000:2010 – *Gestión de riesgo*). Para ambas normas el riesgo, cuya definición es “efecto de incertidumbre sobre los objetivos”, puede significar una desviación positiva o negativa sobre los que se espera conseguir. Cada organización debe identificar basándose en el análisis previo realizado cuáles son los riesgos y oportunidades que necesitan tratamiento al implantar el SGD.

Si se identifican acciones específicas para tratar estos riesgos deben incluirse en los controles y procesos documentales.

Por lo tanto, la identificación de riesgos está totalmente ligada a los objetivos de gestión documental, de modo que aunque en la norma ISO 30301 se describen de forma separada y secuencial, en la implantación real la identificación de riesgos, la definición de objetivos y los planes para alcanzarlos forman parte de un mismo proceso conjunto.

En los siguientes subapartados se entra más en detalle en cómo identificar los riesgos y objetivos en la implantación del SGD, y además se ofrecen plantillas o modelos de cómo documentarlos.

4.5.1.- Gestión de riesgos

La principal razón de implantar un SGD es evitar los riesgos de todo tipo que suponen perder las evidencias de las actividades realizadas. Dicho esto, los riesgos que pueden aparecer en la gestión documental pueden ser del tipo:

- No crear los documentos adecuados (es un riesgo de proceso)
- Los documentos carecen de las características para ser evidencia (auténticos, fiables y utilizables).
- Las tecnologías de almacenamiento y de gestión documental no son seguras.

Según la norma ISO 30301, la organización debe considerar las cuestiones referidas en la sección 4 de la norma (apartado 2.3 de esta memoria) con el fin de identificar los riesgos y oportunidades que necesitan tratamiento, es decir, la gestión de riesgos debe ocurrir en el análisis de contexto de la organización. Sin embargo, es muy recomendable que la gestión de riesgos también se lleve a cabo durante la evaluación y verificación de los procesos de gestión documental y en los posteriores procesos de auditoría interna.

En cuanto a cómo documentar la gestión de riesgos no existe una metodología predefinida. Es muy probable que una organización de gran tamaño ya tenga su propia manera de documentar los riesgos, al igual que una organización pequeña o mediana nunca los haya documentado. Como en todos los casos es obligatorio documentarlo para implantar un SGD basado en la ISO 30301, en la siguiente figura se muestra una tabla que puede servir de modelo a la hora de documentar la gestión de riesgos:

Riesgos	Nivel de riesgos	Tratamiento	Oportunidades de mejora	Prioridad
Perder o no localizar documentos esenciales para la organización	3/5	Tener un buen sistema de almacenamiento. Enseñar a los trabajadores a utilizar el SGD de manera que gestionen los documentos y carpetas de la mejor manera posible, identificando y controlando especialmente los documentos más importantes. Añadir permisos según el trabajador para consultar, modificar y eliminar documentos	Mayor control de la documentación generada. Mejor recuperación de la información y mayor eficacia día a día. Mayor integridad y fiabilidad de los documentos.	Media
No creación de la documentación necesaria	4/5	Identificar la información necesaria para cada proceso. Formar a los trabajadores en la gestión de los procesos. Crear protocolos y plantillas de trabajo de todos los procesos, Tener un registro de incidencias actualizado y revisado para la localización de errores	Mayor control de la documentación generada. Mejor recuperación de la información y mayor eficacia día a día. Mayor integridad y fiabilidad de los documentos.	Alta
...

Figura 6 – Tabla de gestión de riesgos

Previamente a la creación de la tabla anterior se ha definido un nivel de riesgos del 1 al 5 para categorizar el riesgo de menor a mayor nivel, y un nivel de prioridad de “Muy baja” a “Muy Alta” para categorizar la urgencia de resolución del riesgo. Obviamente el contenido de la tabla está incluido sólo a modo informativo.

Esta tabla puede formar parte de un documento de gestión de riesgos individual o puede incluirse en un plan de cumplimiento de objetivos junto con la definición de los mismos como se sugiere en el siguiente subapartado.

4.5.2.- Planes y definición de objetivos

La alta dirección debe asegurar que se establecen los objetivos de gestión documental y se comunican en los niveles y las funciones pertinentes dentro de la organización. Los objetivos deben cumplir las siguientes características:

- Deben ser del tipo estratégicos y operativos.
- Deben ser medibles en la medida de lo posible.
- Deben ser consistentes con la política de gestión documental y con el análisis de contexto de la organización.
- Deben derivarse del análisis de las actividades de la organización, sobre todo de las actividades implicadas en la creación de documentos.
- Deben informarse convenientemente a los trabajadores de la organización.
- El cumplimiento de los mismos debe estar sujeto a revisión y supervisión.

Para alcanzar los objetivos puede haber diferentes planes dependiendo del tamaño de la organización:

- Un plan global de gestión de la documentación.
- Un plan estratégico y planes concretos de actuación que se desarrollan en el tiempo.
- Planes anuales que evalúan el ejercicio anterior y establecen revisan los objetivos para el ejercicio siguiente.

Independientemente del tipo de plan que se elija, la norma ISO 30301 establece que el plan debe enunciar los objetivos con las siguientes características:

- Quién será el responsable.
- Qué se hará.
- Qué recursos son necesarios.
- Cuándo se completarán.
- Cómo se evaluarán los resultados.

Basándose en todo lo dicho en este apartado, en la siguiente figura se propone un modelo para la definición de los objetivos y el plan para conseguirlos:

Objetivo	Acciones	Responsable	Medios	Cómo	Cuándo	Evaluación
Elaborar y aprobar una política de gestión de la documentación	- Aprobar análisis de contexto y requerimientos. - Documentar política y asignar responsabilidades.	Gerencia.	Consultoría externa	Propuesta de nuestra organización	Julio 2013	Documento aprobado
Definir requisitos funcionales para la adopción de soluciones informáticas que den respuesta a la gestión de la información	- Revisar la BD de clientes, contactos y proveedores. -Gestión documental y e-mail archiving.	Javier	- Consultoría externa. - Responsable informática.	- Propuesta de nuestra organización. - Revisión de Javier. - Revisión de Alicia y asesoría jurídica.	Noviembre 2013	Documento de requisitos
Valoración y adquisición de soluciones de gestión documental	- Contactar proveedores y solicitar ofertas. - Valorar soluciones	Gerencia. Javier.	- Consultoría externa. - Responsable informática. - Dotación presupuestaria	Estudio por el responsable de informática y consultor.	Diciembre 2013	Ofertas y documento de valoración
...

Figura 7 – Tabla de planificación de objetivos

Como se ha explicado en el anterior apartado, tanto la gestión de riesgos como la planificación de objetivos pueden formar parte de un mismo documento, al que se puede denominar por ejemplo “Plan de cumplimiento de objetivos”, o pueden ser/formar documentos independientes.

4.6.- Soporte

El SGD, como cualquier otro sistema de gestión, necesita de soporte para su implantación. La norma 30301 identifica en esta sección los siguientes apartados:

- Los recursos asignados al SGD, que se entiende que son tanto humanos como materiales; y que varían enormemente dependiendo del tamaño y tipo de la organización.
- La capacitación de los recursos humanos para asumir la ejecución y responsabilidad de los procesos que se les asignan.
- La concienciación y formación del personal en la importancia de cumplir con los requisitos del sistema de gestión.
- La comunicación interna, y en su caso externa, de la política y objetivos de la gestión documental.
- La documentación del SGD.

En este caso particular de un SGD, la propia documentación del sistema se convierte en el objeto de la política y objetivos de gestión documental, y es controlada por los procesos y controles documentales. En cada uno de los capítulos de la norma, y por lo tanto de esta memoria, se indica cuando se debe documentar o incluir en la información documentada una determinada acción, pero en el capítulo de documentación se hace un resumen de estos requisitos indicando que debe existir un procedimiento específico para la aprobación de la documentación del propio SGD.

En los siguientes subapartados se definen más en profundidad los elementos de soporte descritos en este apartado.

4.6.1.- Recursos

La alta dirección es la encargada de asignar y mantener los recursos que necesita el SGD. La gestión de recursos según la norma ISO 30301 incluye:

- a) Asignar responsabilidades al personal competente para desempeñar los roles establecidos en el SGD.

- b) La revisión periódica de las capacitaciones y formación del personal.
- c) El mantenimiento y la sostenibilidad de los recursos y la infraestructura técnica.

Como ya se ha visto, los recursos pueden ser tanto humanos como técnicos. Para cualquier caso se debe definir la partida presupuestaria y asignar las responsabilidades.

La definición de los recursos, presupuestos y asignación de responsabilidades puede estar integrada en el documento de política de gestión documental, o pueden estar integradas en documentos de presupuestos ya utilizados por la organización. En cuanto a la capacitación y formación se hablará más en profundidad en el siguiente subapartado de esta memoria.

4.6.2.- Capacitación, concienciación y formación del personal

La organización debe primero determinar la capacitación necesaria para el desempeño de los procesos y aplicaciones de gestión documental por parte su personal. Si su personal no está capacitado, la organización puede elegir entre dar una formación y experiencia apropiadas a su personal o contratar a nuevo personal ya capacitado para el desempeño de la gestión documental, teniendo esto último un mayor coste presupuestario.

Independientemente de que la organización contrate a nuevo personal o decida formar al que ya tiene, se debe mostrar la evidencia de la capacitación como información documentada. Se recomienda, por tener mayor facilidad de creación y mejor acceso a la información, que esta evidencia esté incluida en el perfil o expediente personal de cada persona asignada con responsabilidades respecto a la gestión documental de la organización.

A todo el personal capacitado para la gestión documental se le debe concienciar de la importancia y relevancia de sus actividades individuales y cómo estas contribuyen a la consecución de los objetivos. Este punto de concienciación, mantendrá al personal preparado y motivado para la desempeñar su labor de la mejor manera posible.

Aunque el personal ya esté formado para la gestión documental, según la norma ISO 30301, la organización debe crear un programa de formación continua para la creación y control de los documentos. Estos programas de formación se deben proporcionar a todos los niveles de la plantilla de la organización, incluyendo, cuando sea pertinente, a los contratistas y plantilla de

otras organizaciones. Se debe verificar el momento de la formación y sus contenidos por empleado, pero siempre debería incluir información sobre:

- Requisitos legales.
- Política de gestión documental.
- Manual de gestión documental.
- Reglamento de archivos.
- Procedimientos.
- Fichas de procesos.
- Plantillas de documentos.
- Compromisos voluntarios.
- Procedimiento de control de no conformidades.
- Procedimiento de acciones correctivas y preventivas.
- Procedimiento de control de documentación.

Por supuesto, todos los anteriores puntos se sirven a modo de recomendación, de manera que la organización siempre será libre de llevar a cabo la formación de su personal de la manera que considere más adecuada. Lo que si debe de estar es documentado en un plan de formación propio o en los planes generales de la organización.

4.6.3.- Comunicación

La norma ISO 30301 enuncia, como requisito obligatorio, establecer, implementar, documentar y mantener los procedimientos para la comunicación interna sobre el SGD y la política y objetivos de la gestión documental.

Si la organización decide ofrecer a otras entidades información acerca de su SGD (por ejemplo, cuando se comparten procesos de negocio), debe ofrecer los medios para esta comunicación, ya sea en información de alto nivel del SGD o en documentación sobre procedimientos específicos.

Para documentar este proceso se debe crear y aprobar un plan de comunicación y constancia de realización de las actividades de gestión documental. Este documento es muy personal de la organización en cuanto a su creación ya que cada una tiene su manera o política de comunicarse con/entre sus empleados, por lo tanto la estructura de este documento se deja a libre elección por parte de la organización.

4.6.4.- Documentación

Como no podía ser de otra manera, este punto tiene especial importancia en la norma ISO 30301.

El SGD debe estar documentado incluyendo su propósito, política, objetivos, relaciones con otros sistemas de gestión, procedimientos y la información que la organización considere necesaria para su implantación, operación y control de sus procesos.

La documentación del SGD y la requerida por el mismo debe estar controlada y ser consecuente con los procedimientos de generales de creación y control de documentos, de los cuales se profundizará en el siguiente apartado de esta memoria. Se recomienda que los documentos tengan al menos los siguientes elementos de control:

- Nombre y fecha del documento.
- Responsable de la creación.
- Fecha de aprobación.
- Responsable de la aprobación.
- Fecha de modificación.
- Responsable de la modificación.
- Fecha de la aprobación de la modificación.
- Modificaciones realizadas.
- Versión vigente.
- Observaciones.

Para establecer todos estos elementos de control, la norma ISO 30301 establece que los documentos se deben gestionar en una aplicación de gestión documental. Cada organización es libre de elegir la aplicación que más le convenga, pero en esta memoria se recomienda y con razones elegir OnBase, de Hyland Software. Esta aplicación de origen americano cumple con creces todos los elementos de control de la documentación, además de ofrecer otros importantes módulos y características orientados a la gestión documental. Una justificación más en detalle de la elección de este software de gestión documental se encuentra en el capítulo 6 de esta memoria.

4.7.- Operación

La norma ISO determina en esta sección que las organizaciones deben planificar, diseñar e implementar los procesos de gestión documental que le permitan cumplir con los objetivos. Estos procesos documentales se implementan en aplicaciones de gestión documental, que un porcentaje cercano al 100% serán programas informáticos, que sean capaces de implementar los controles bien para la documentación en papel, bien para los documentos electrónicos. OnBase, del que se ha empezado a hablar en el anterior punto, puede cumplir perfectamente con todos los mecanismos de control.

En los siguientes subapartados se especifican las características que deben tener los pasos de planificación, diseño e implementación de procesos documentales según la norma internacional.

4.7.1.- Planificación

Este es el primer paso en la creación de procesos de gestión documental. La organización debe tener claro en un principio cuáles son los procesos y los controles que los rigen antes de pasar al diseño e implementación de los mismos.

La norma ISO 30301 incluye, en su Anexo A, todos los procesos que deben implementarse con los requisitos y controles de los mismos, por lo que lo primero sería observarlos todos detenidamente para hacer una buena planificación.

La organización debe controlar los cambios planeados y revisar las consecuencias de los no planeados o involuntarios, actuando, si fuera necesario para mitigar cualquier efecto adverso. Los procesos contratados o externalizados deben ser controlados también por la organización.

La planificación debe estar documentada para comprobar posteriormente si los procesos se han desarrollado de acuerdo a ella.

4.7.2.- Diseño

Para establecer el SGD en la organización se debe diseñar los procesos de acuerdo con el siguiente esquema:

- a) Analizar los procesos de trabajo para determinar los requisitos para la creación y el control de los documentos en relación con las operaciones y facilitar la asunción de responsabilidades y otros intereses de las partes interesadas.
- b) Evaluar los riesgos de fallos en el control de documentos auténticos, fiables y usables producidos por los procesos de negocio la organización.
- c) Especificar los procesos para crear y controlar documento y cómo se realizan en las aplicaciones debe gestión documental eligiendo las herramientas tecnológicas adecuadas.

Para facilitar estos pasos, en esta memoria se recomienda tener las siguientes normas de referencia:

- ISO/TR 26122 – *Work Process Analysis for Records* (recomendada por la norma ISO 30301).
- ISO 31000 – *Risk Management – Principles and guidelines*.
- ISO 15489 – *Records Management*.
- ISO 23081 – *Records Management processes – Metadata for records*.

En el Anexo A de la norma 30301, la cual es normativa y se debe cumplir, aparecen todos los procesos obligatorios con sus requisitos de control correspondientes. Si la organización ha detectado en el proceso de planificación que alguno de estos procesos no es aplicable en su contexto

debería justificar porque no aplica este proceso y por lo tanto no tendría que cumplir con el requisito correspondiente.

Los procesos están divididos en dos grandes apartados: Creación y Control. Bajo cada uno de ellos se agrupan los procesos con la intención o el propósito de los mismos en un lenguaje no técnico para que pueda ser comprendido por la alta dirección de las organizaciones. A continuación se muestra una tabla con todos los procesos que se establecen en la norma 30301:

	PROPÓSITO	PROCESO
CREACIÓN	determinar qué documentos, cuándo y cómo deben ser creados y capturados en cada proceso de negocio.	Determinar la necesidad de información.
		Determinar los requisitos
		Crear documentos fiables
		Determinar la conservación
		Establecimiento de calendarios de conservación
		Determinar los métodos de captura
	determinar la información sobre el contenido, contexto y control (metadatos) que debe incluirse en los documentos.	Identificar la información descriptiva y de contexto
		Identificar el momento de la incorporación
CONTROL	decidir en qué forma y estructura se deben crear y capturar los documentos.	Identificar los requisitos específicos
	determinar las tecnologías adecuadas para crear y capturar los documentos.	Seleccionar la tecnología
	determinar la información de control (metadatos) que debe crearse en los procesos de gestión documental y cómo se vinculará y gestionará con los documentos a lo largo del tiempo.	Registrar
		Clasificar
		Seleccionar la información de control (elementos de metadatos)
		Determinar el historial de eventos
		Control de los documentos fuera de la organización
	establecer las reglas y condiciones para el uso de los documentos a lo largo del tiempo.	Desarrollar reglas de acceso
		Implementar reglas de acceso.
	mantener la disponibilidad de los documentos a lo largo del tiempo.	Mantener la integridad y la autenticidad
		Mantener la usabilidad
		Limitar las restricciones
	establecer la eliminación o traslado autorizados de los documentos	Implementar la disposición
		Autorizar la disposición
		Transferencia
		Trasferir
		Destruir
		Mantener información sobre los documentos destruidos
	establecer las condiciones que deben regir la administración y mantenimiento de las aplicaciones de gestión documental	Identificar las aplicaciones de gestión de documentos
		Documentar las decisiones implementadas
		Acceder a las aplicaciones de gestión de documentos
		Asegurar la disponibilidad
		Garantizar la efectividad
		Garantizar la integridad
		Administrar los cambios

Figura 8 – Tabla de procesos obligatorios según la norma ISO 30301

Por cada proceso se propone un requisito o más en algunos casos, que se agrupan en la columna de Controles. Para tener una mejor idea de cómo está estructurado el Anexo A de la norma ISO 30301, la siguiente figura muestra un pequeño extracto de la misma señalando sus principales elementos:

Nº	PROCESO	CONTROLES
A.1	Creación	
A.1.1	Determinar qué documentos, cuando y cómo deben ser creados y capturados en cada proceso de negocio.	
A.1.1.1	Determinar la necesidad de la información	Se deben identificar y documentar sistemáticamente las necesidades (operativas, de reporte, de auditoría u otras de las partes interesadas) de información sobre los procesos de organización que se capturan como documentos con los metadatos adecuados.

Propósito

Código

Proceso

Requisito a cumplir

Figura 9 – Extracto del Anexo A de la norma 30301

El diseño de los procesos debe estar documentado con la definición de los mismos y sus procedimientos específicos cuando los requisitos lo requieran. Lo más conveniente es hacer un mapa de procesos clasificándolos en diferentes tipos, por ejemplo, estratégicos, operativos y de soporte.

Además del mapa de procesos también se propone en esta memoria elaborar una ficha de cada proceso con todas sus características. Un modelo de ficha de proceso puede ser el de la siguiente tabla:

FICHA DE PROCESO					
Fechas					
Elaboración:		Aprobación:		Entrada en vigor:	
Características					
Nombre del proceso					
Definición					
Responsable/propietario					
Destinatario					
Inicio/final					
Entradas					
Salidas					
Indicadores					
Variables de control					
Riesgos					
Tratamiento de riesgos					
Registros					
Procedimientos/documentos					

Figura 10 – Ficha de proceso

4.7.3.- Implementación

Después del diseño llega el último paso en la creación de los procesos que es su implementación en las aplicaciones para cumplir los requisitos de gestión documental.

La norma ISO 30301, en su sección operativa, está redactada de forma que es perfectamente aplicable en un entorno completamente digital, que en este momento es el objetivo de la mayoría de las organizaciones. Por lo tanto, como se viene diciendo en los últimos apartados, con la aplicación de gestión documental OnBase debería bastar para cumplir con creces las expectativas de la organización.

De todas formas, independientemente de la aplicación de gestión documental que se escoja, la organización debe supervisar periódicamente el desempeño de tal aplicación con respecto a sus necesidades y objetivos, además de gestionar el funcionamiento de la misma. El proveedor de la aplicación debe

proporcionar su manual de funcionamiento, el cual formará parte de la documentación del SGD.

Como ayuda a la implementación y al estudio de las funcionalidades que deben tener estas aplicaciones se recomienda tener las siguientes normas de referencia:

- ISO 16715 – *Principles and Functional Requirements for Records.*
- Moreq 2 - *Model Requirements for the Management of Electronic Records.*
- DoD 50.15 - *Electronic Records Management Software Applications Design Criteria Standard.*

Finalmente, la organización debe elaborar y documentar un análisis funcional de la aplicación que también formará parte de la documentación del SGD con respecto a esta sección.

4.8.- Evaluación del desempeño del SGD

La formalización de la evaluación es uno de los pilares de metodología de gestión. El propio proceso de evaluación se sustenta en unos requisitos de obligado cumplimiento, formando parte ineludible del sistema de gestión:

La evaluación se define en varios pasos o acciones que se describen en los siguientes subapartados:

4.8.1.- Supervisión y medición

En primer lugar, la organización debe definir lo que va a supervisar y medir, estableciendo los procedimientos o métodos aplicables para asegurar resultados válidos.

Un ejemplo sería medir trimestralmente el número de expedientes abiertos y documentos electrónicos producidos por cada área. La mayoría de aplicaciones de gestión documental proporcionarán estos indicadores fácilmente.

Los criterios de supervisión y medición deben evolucionar en función de los cambios estratégicos, sociales, económicos o legales de la organización.

4.8.2.- Análisis y evaluación

El segundo paso es definir quién y cómo va a analizar y evaluar la información obtenida en el anterior paso. Por ejemplo, el responsable operativo de gestión documental comparará resultados, observará las tendencias, tomará nota de los resultados adversos y preparará posibles acciones de no conformidad con el fin de medir la efectividad de todos los procesos y aplicaciones del SGD.

La supervisión, medición, análisis y evaluación del desempeño del SGD se debe hacer periódicamente, siendo recomendable hacerlo cada tres meses.

Como ayuda, la norma ISO 30301 incluye en su Anexo C útiles ejemplos de indicadores de evaluación y medición en forma de lista de verificación para la autoevaluación. La siguiente figura muestra un extracto del Anexo C:

Apartado	Punto de verificación	Adecuado	Necesita mejora	No	Próximamente	No aplica
4.1	¿Ha identificado y documentado la organización los factores internos y externos que afectan al SGD, incluyendo a las partes interesadas que puedan estar interesadas en los objetivos de gestión documental?					
4.2.	¿La documentación del SGD identifica los requisitos claves – legislativos – reglamentarios – de negocios que debe satisfacer?					
4.3	¿Ha identificado y documentado la organización el alcance y la finalidad del SGD?					
4.3	¿El alcance identifica 1) el(los) sector(es) 2) la(s) función(es) 3) los proveedores externos de servicios de la organización a los que se aplica el SGD?					
5.1	¿La alta dirección ha comunicado a la organización la decisión de establecer el SGD?					

Figura 11 – Extracto del Anexo C de la norma ISO 30301

Tanto este paso como el primero deben estar documentados según la norma ISO30301.

4.8.3.- Auditoría interna

La organización debe realizar auditorías internas a intervalos planificados (la práctica habitual es una vez al año en los sistemas de gestión).

La auditoría interna servirá para proporcionar información para determinar si el SGD cumple con los requisitos propios de la organización y con los requisitos propios de la norma.

Las auditorías internas de sistemas de gestión están basadas en la norma ISO 19011 – *Guidelines for auditing management systems*, cuya última edición se ha publicado en 2011, y que es de gran utilidad en la implantación del sistema de auditoría interna. La auditoría interna puede hacerse con recursos propios de la organización, cuando esta tiene el suficiente tamaño y capacidad para poder destinar a personas esta función, o contratarla a una empresa de servicios mediante una relación contractual.

En ambos casos, la metodología será la misma y el propio proceso de auditoría debe quedar documentado. En este proceso se verificarán el cumplimiento de la política y los objetivos documentales, así como la planificación de los mismos. El método y alcance de la auditoría estarán definidos de antemano y al finalizar la misma se debe emitir un informe de la misma que parte de la información que se maneje en la revisión por la alta dirección.

4.8.4.- Revisión de la alta dirección

Por último, la alta dirección debe hacer una revisión del sistema de gestión documental, que también tiene que realizarse a intervalos planificados, lógicamente mucho mayores que los de la auditoría interna (normalmente tres o cuatro años).

Este proceso no es contratable externamente y forma parte del compromiso de la dirección. Se debe documentar los resultados de la revisión siendo recomendable añadir posibles cambios y/o mejoras en la política y crear y/o redefinir los objetivos de gestión documental.

Finalmente, para terminar con este apartado, es importante destacar que no debe confundirse este proceso de evaluación con la certificación con terceras partes independientes. La certificación o auditoría externa no exime de la existencia de un proceso formal de auditoría interna y revisión por la alta dirección.

4.9.- Mejora

Los hallazgos de la auditoria determinan el ciclo de mejora en los sistemas de gestión. Estos hallazgos pueden ser:

- Conformidades – No conformidades.
- Puntos débiles – Puntos fuertes.
- Riesgos – Oportunidades.

Las no conformidades son el no cumplimiento de uno de los requisitos de la norma. Una vez detectadas requieren de una acción correctiva. Como se ha dicho al principio de este capítulo, todos los requisitos se identifican porque contiene el verbo “debe”, por lo tanto son de obligado cumplimiento.

Estas no conformidades quedan reflejadas en el informe de la auditoría, el cual también puede incluir sugerencias para las acciones correctivas, o dejarlo en manos de la organización en el caso de que la auditoría la haya hecho una tercera parte. La ejecución de las acciones correctivas debe quedar documentada y puede requerir de una auditoría extraordinaria que confirme la efectividad de las mismas.

Sin embargo, la organización no debería de esperar a la auditoría interna para identificar las no conformidades. Si en análisis o evaluación de cómo funciona el SGD se detectan índices o tendencias adversas habría que actuar previamente y no esperar a la no conformidad.

La mejora continua se consigue con las acciones correctivas y además con una revisión y actualización de la política y objetivos de gestión documental, y los planes para conseguirlos. La implantación de la norma ISO 30301 se basa en la famosa “rueda de Deming” que avanza por una superficie inclinada que simula la mejora continua (ver figuras 12 y 13 en la página siguiente).

La gestión de no conformidades con sus acciones correctivas y la introducción de mejoras debe hacerse periódicamente, siendo lo más recomendable una vez al año.

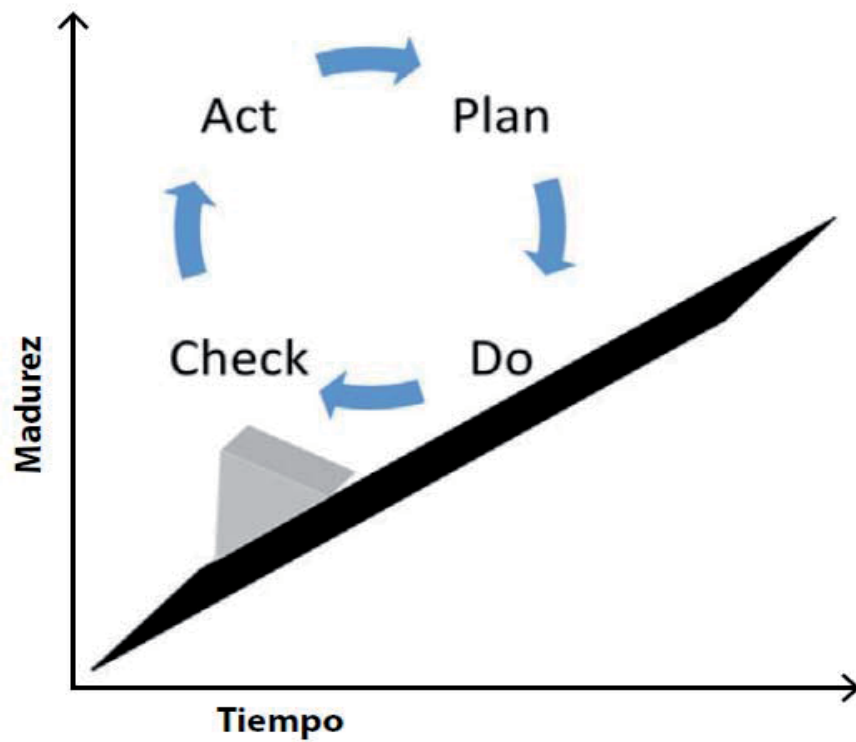


Figura 12 – Rueda de Deming

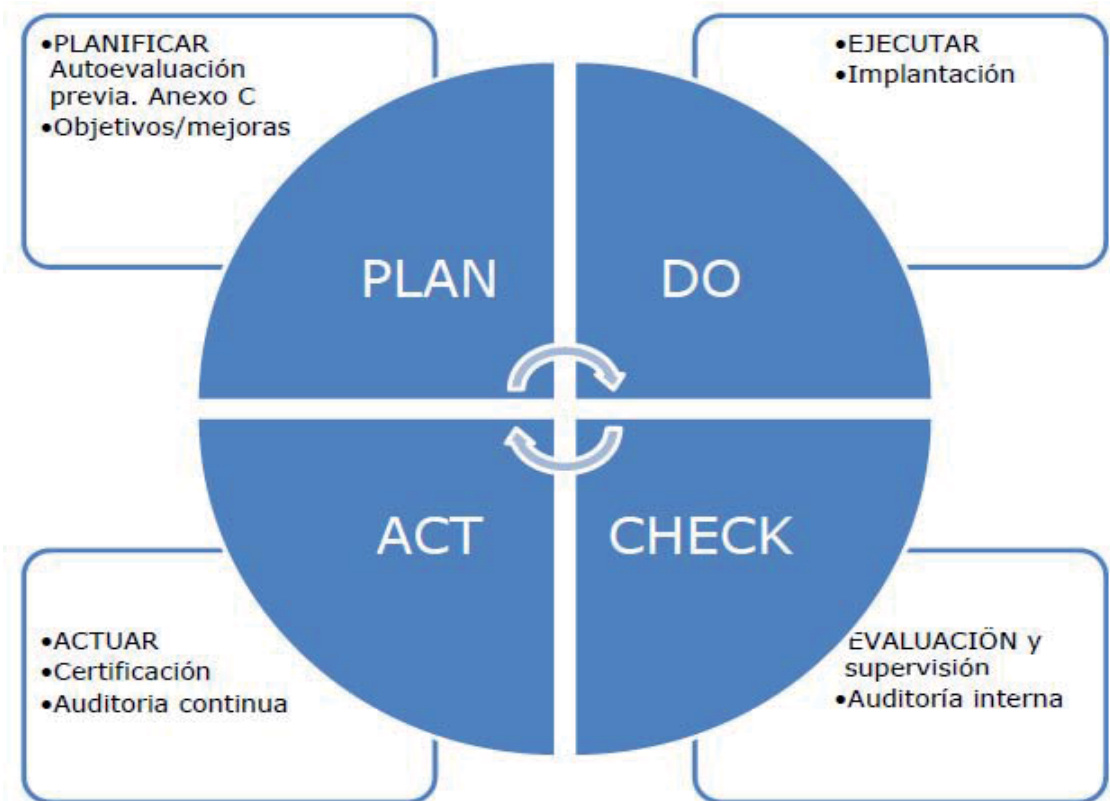


Figura 13 – Rueda de Deming para la norma ISO 30301

5.- Proceso de certificación

Las normas MSS tienen en su propia naturaleza la vocación de ser verificables. Al centrarse en una norma de requisitos, en este caso la norma 30301, es fácil verificar que cada uno de ellos se cumple. Esto no sucede en las normas de buenas prácticas como la UNE – ISO 15489, o los informes técnicos como UNE ISO –TR 26122, que están orientados a dar una guía de actuación, pero cuyo cumplimiento es difícilmente verificable con criterios objetivos.

Para la ISO 30301, la verificación del cumplimiento o conformidad del SGD supone la verificación de todos y cada uno de los requisitos de la norma (todos los “debe” del texto principal y del Anexo A de la norma) mediante un proceso de auditoría. En el Anexo C de la ISO 30301 hay una primera aproximación de lo que puede ser una verificación de requisitos.

La verificación de los requisitos de la norma ISO 30301 puede tener distintas modalidades:

- a) La verificación por primera parte o autoevaluación: son las propias organizaciones las que tras su proceso de auditoría interna, obligatorio según la ISO 30301, proclaman su cumplimiento con la norma. En este caso son los auditores internos los que llevan a cabo la auditoría.
- b) La verificación por segunda parte interesada: una determinada organización puede requerir de la verificación del cumplimiento por otra parte antes de, por ejemplo, establecer un acuerdo comercial. En este caso, son los auditores de la otra organización los que realizan la auditoría.
- c) La certificación por tercera parte interesada: una entidad de certificación independiente es contratada para obtener una verificación del cumplimiento certificada. En este caso, son los auditores de la entidad certificadora los que realizan la verificación del cumplimiento.

Este capítulo se centra sobre la última modalidad: la certificación por terceras partes.

5.1.- La certificación por terceras partes

Esta modalidad de verificación de cumplimiento de los requisitos es quizás la más conocida o reconocidas debido al éxito de las certificaciones de los sistemas de gestión de calidad 9001.

La certificación por terceras partes de la norma ISO 30301 es un servicio que puede ser ofertado por las empresas certificadoras a partir de la publicación de

la norma, en este caso desde el 2011. Son cada una de estas empresas las que libremente establecen el esquema de certificación y el coste del mismo, siempre y cuando cumplan con los requisitos de la norma UNE – EN ISO/EIC 17021 *Evaluación de conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión* (2011). El índice de la norma es el siguiente:

- Principios.
- Requisitos generales.
- Requisitos de la estructura.
- Requisitos de los recursos.
- Requisitos de la información
- Requisitos de los procesos.
- Requisitos del sistema de gestión para organismos de certificación.
- Anexo A. Conocimientos y habilidades requeridas.
- Anexo B. Métodos de evaluación posibles.
- Anexo C. Ejemplo de un flujo de proceso para determinar y mantener la competencia.
- Anexo D. Conductas personales deseables.
- Anexo E. Proceso de auditoría y certificación por 3ª parte.
- Anexo F. Consideraciones para el programa, alcance o plan de la auditoría.

Los certificados en la norma ISO 30301 se emiten por un periodo de tiempo determinado, tras el cual debe producirse una auditoría de renovación. El periodo lo establece la entidad certificadora (normalmente tres años).

Las empresas que certifican que a las entidades certificadoras en la norma ISO 17021 son las entidades nacionales de certificación. En España es ENAC (Entidad Nacional de Acreditación). La elección de la entidad acreditadora es voluntaria por parte de las entidades certificadoras, y no es necesario que se acrediten en todos los mercados en los que actúan.

Debido al corto tiempo de vida de la norma ISO 30301, todavía no hay ninguna entidad certificadora acreditada para esta norma. Sin embargo, esto no quiere decir que no se pueda obtener el certificado, ya que ESAGED lo consiguió con la empresa certificadora IGC (ver figura 14), que según el registro de ENAC sólo está certificada para sistemas de gestión de calidad y gestión medioambiental. Por lo tanto, se entiende que cualquier entidad certificadora acreditada en la norma ISO 17021 y acreditada además en algún sistema de gestión MSS, puede ofrecer el certificado del cumplimiento de la norma 30301. Entre ellas se puede destacar, además de IGC, la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), Bureau Veritas, Det Norske Veritas, o SGS.

International Global Certification
1867 Paitilla Zona 0831 Panamá Telf. (507) 263 68 06

Concedeix el present

CERTIFICAT

per el Sistema de Gestió per a Documents de:



ESCOLA SUPERIOR D'ARXIVÍSTICA I GESTIÓ DE DOCUMENTS (ESAGED)

FUNDACIÓ UNIVERSITAT AUTÒNOMA DE BARCELONA (FUAB)

En les següents ubicacions :

Edifici Blanc, 2ª Planta - Campus Universitari UAB

08193 Bellaterra (Cerdanyola del Vallès)

BARCELONA

L'abast compren les activitats de:

Centre de formació, assessoria i recerca en gestió de documents i arxius.

En conformitat amb els requisits de la norma:

UNE ISO 30301:2011

*Vàlid fins el 7 de febrer de 2016
Emès a Panamá el 8 de febrer de 2013*

Certificat N°



IGC 10101

Director General
Antonio Martín

La validesa d'aquest certificat està supeditada al compliment de totes les condicions del contracte subscrit entre les parts .

Figura 14 – Certificado de ESAGED para la norma ISO 30301

6.- Software de gestión documental

Hoy en día, se considera impensable, o al menos una temeridad, que una organización mediana o grande gestione sus documentos sin una herramienta o software de gestión documental. La norma 30301 no establece directamente la adquisición obligatoria de una herramienta de gestión documental, pero si da a entender que es estrictamente necesario o casi imprescindible para garantizar la seguridad y calidad de los controles que se deben aplicar a los documentos para cumplir con los requisitos que establece en el Anexo A.

En los siguientes apartados se hablará de los objetivos del software de gestión documental, y principalmente de OnBase, el software que se recomienda en este proyecto.

6.1.- Objetivos

El software de gestión documental persigue el objetivo de gestionar las actividades de una organización sin la necesidad de papel. Este objetivo parece un tanto utópico para las organizaciones, ya que se han acostumbrado a utilizar papel para documentar todo, incluso cosas seguramente innecesarias. Estos documentos, si no se han traspapelado por el camino, se almacenan en los famosos ficheros “AZs” donde guardarlos se hace infinitamente más rápido que sacarlos para una consulta.

Poco a poco, las organizaciones se van dando cuenta de que el mundo digital es el futuro, haciendo que el objetivo del software de gestión documental no sea tan utópico, más bien un proceso imparable como demuestran los siguientes datos:

- En general, hay menos papel circulando por la oficina, especialmente en las grandes empresas. El 64% de los trabajadores reconoce utilizar menos papel en la actualidad que hace cinco años.
- El consumo de papel y el número de fotocopias está disminuyendo en un 35% en las organizaciones.
- De media, el 45% de los documentos que se escanean son e-born.
- El 23% de las facturas que llegan en PDF no se imprimen.

Fuente: AIIM. The free paper office: dream or reality, 2012

Además del ahorro en tiempo de búsqueda de documentos y en espacio físico para la almacenarlos, las herramientas de gestión documental mejoran la seguridad mediante controles de accesos, back ups, flujos de aprobación, etcétera, disminuyendo al mínimo los riesgos que supone la pérdida de documentación o el acceso indebido a documentos privados. El último beneficio que se suele tener en cuenta, y no por ello menos importante, es la sostenibilidad con el medio ambiente que estas herramientas incluyen en las organizaciones.

De acuerdo con estos objetivos y beneficios, se ha elegido para este proyecto la herramienta de gestión documental OnBase, de Hyland Software, de la que se hablará en los siguientes apartados del capítulo.

6.2.- La empresa: Hyland Software

Hyland Software Inc. es una organización estadounidense fundada en el año 1991. Hasta hace unos meses antes de la publicación de esta memoria, sólo se dedicaban a promocionar, desarrollar y vender su único producto: el software de gestión documental, o software ECM (Enterprise Content Management), OnBase. Recientemente han adquirido de Microsystems Technology Inc. el software AnyDoc, también dedicado a ECM.

Pese a ser una organización joven, Hyland Software y su producto estrella compite con los más grandes y famosos proveedores de software de gestión documental. Un dato que lo demuestra es que la organización fue considerada un “líder” en 2012 según el prestigioso Gartner Magic Quadrant para software ECM. Las figuras 15 y 16 de la siguiente página muestran el cuadrante de 2009 y 2012 respectivamente, para ver la evolución de la organización en estos últimos años.

Según el Gartner Magic Quadrant, Hyland Software compite por el reinado de la calidad del Enterprise Content Management con empresas de la talla de Microsoft, IBM y Oracle, entre otras, ofreciendo la misma integridad que Alfresco pero con mayor habilidad y flexibilidad de ejecución.

Con más de 1400 empleados y más de 11000 clientes en más de 60 países, Hyland Software está colocado el sexto en la lista de proveedores de software ECM, y segundo en la lista de proveedores independientes tras OpenText.

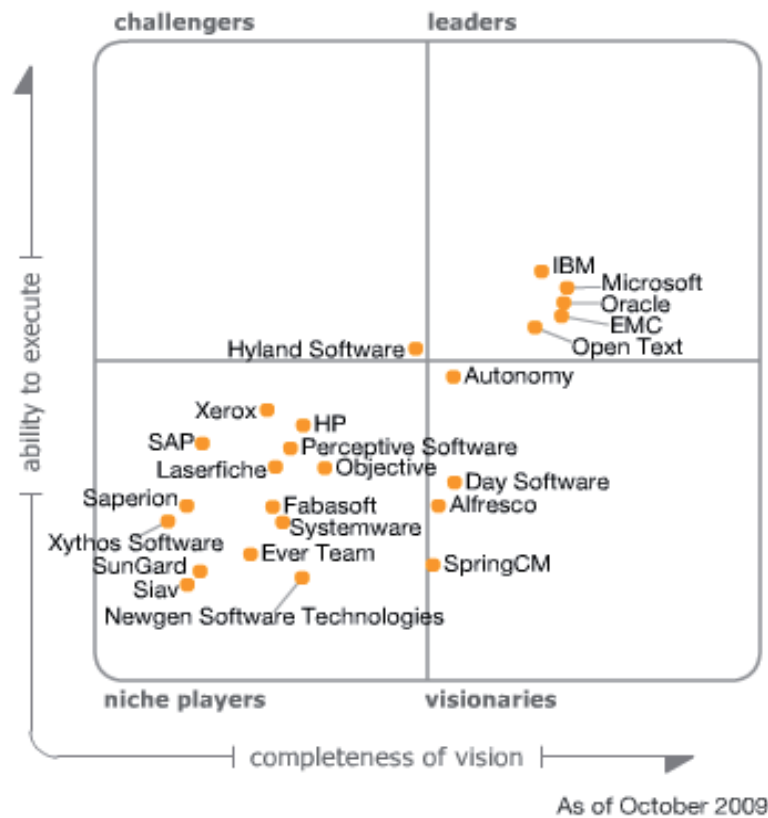


Figura 15 – Gartner Magic Quadrant for ECM (2009)



Figura 16 – Gartner Magic Quadrant for ECM (2012)

6.3.- El software: OnBase

El objetivo del software de gestión documental OnBase, y que además defiende como lema, es permitir a las organizaciones medianas y grandes, de cualquier situación geográfica, eliminar o automatizar las pesadas tareas con papel mediante procesos y casos de negocio transaccionales.

Actualmente, la mayoría de los clientes de OnBase están en el continente americano, pero sus casos de éxito le van haciendo cada vez más popular en Europa, por lo que decidieron abrir hace pocos años unos nuevos headquarters en Londres.

En Europa, la instalación y configuración de OnBase no la hacen las organizaciones que lo contratan ni Hyland Software en sí. De ello se encargan sus innumerables organizaciones partners normalmente orientadas exclusivamente a temas de gestión documental. El posterior mantenimiento y soporte del software también lo hacen los partners, estando siempre en contacto directo con los responsables de desarrollo de Hyland para ofrecer una rápida respuesta y/o solución (normalmente en el mismo día) a cualquier tema o problema referente a la gestión documental de OnBase.

OnBase está en constante desarrollo por los empleados de Hyland Software, admitiendo cualquier posible idea de mejora proveniente de sus partners o clientes. Actualmente, está disponible la versión 12 de OnBase, pendientes de que salga la versión 13 para finales de este año.

Sería imposible enumerar todas las características y funcionalidades que OnBase ofrece a través de sus más de 200 módulos contratables que le permiten dar solución a cualquier requisito de gestión documental. Como prueba de ello, Bill Priemer, el actual Presidente y CEO de Hyland Software, comento en una reciente entrevista que ni él podía saber todas las funcionalidades que ofrece OnBase a las organizaciones. Entre todas estas innumerables funcionalidades, las más populares y más importantes son:

- Integración con sistemas SAP, Oracle y SharePoint.
- Integración con las herramientas de Microsoft Office, entre las que hay que destacar la muy solicitada integración con Outlook, la cual permite al usuario importar, consultar y validar sus documentos sin tener que salir de su aplicación de correo.
- Potente motor de Optical Character Recognition (OCR) que extrae automáticamente valores de indexación de los documentos.

- Consulta mediante el Full Text de Autonomy Idol, que permite al usuario consultar documentos introduciendo cualquier palabra o número que esté escrito en el mismo.
- Tres posibles interfaz de clientes:
 - Thick Client: visualmente el más obsoleto de los tres, pero el más completo funcionalmente.
 - Unity Client: ofrece al usuario una interfaz muy intuitiva al estilo de Microsoft Office.
 - Web Client: este cliente sólo requiere la instalación de un control ActiveX para poder acceder a OnBase mediante una dirección de internet.
- Procesos DIP y COLD de importación masiva de documentos.
- Creación de formularios web sin necesidad de escribir ni una sola línea de código.
- Automatización de proceso de trabajo mediante WorkFlow, probablemente el más completo del mercado.
- Acceso a OnBase mediante dispositivos móviles.
- Servicio en la nube o SaaS (Software as a Service): OnBase Online.

Hay dos posibles licencias de usuario contratables: concurrentes y nominales. Las licencias concurrentes tienen la ventaja de que con un limitado número de ellas hace posible trabajar a un mayor número de usuarios mediante un proceso concurrente de acceso a OnBase que deja libre la licencia cuando no se ésta usando. La desventaja con respecto a las nominales, las cuales son exclusivas cada una de un usuario, es que son ligeramente más caras.

Ofrecer una estimación del coste de OnBase es muy difícil ya que depende mucho de las funcionalidades y licencias de usuario que una organización necesite para llevar a cabo sus procesos de gestión documental. El precio del soporte y mantenimiento lo marcan las organizaciones partners de OnBase, en conjunto con Hyland Software, dependiendo de las funcionalidades contratadas. En general, el posible coste de OnBase es similar al coste que ofrecen sus principales competidores ECM.

6.4.- La competencia de OnBase

Es evidente que OnBase es prácticamente desconocido en España, principalmente debido a una casi inexistente campaña de marketing en nuestro país por parte de Hyland Software. En los siguientes subapartados se describirá brevemente a los dos principales competidores de OnBase en España, enumerando sus ventajas y desventajas respecto a este software con el fin de dar motivos y razones a la hora de elegir OnBase entre los demás.

6.4.1.- Alfresco

Este software es un software de gestión de contenidos de código abierto desarrollado en Java compatible con los sistemas operativos Windows, Unix, Solaris y algunas versiones de Linux. Dispone de tres tipos de licencias:

- Alfresco Community Edition: software libre, con licencia LGPL de código abierto y estándares abiertos.
- Alfresco Enterprise Edition: ofrece mayores funcionalidades que la anterior, y soporte y mantenimiento por parte de Alfresco. Pese a seguir siendo código abierto, esta licencia es de pago por incluir el soporte a posibles problemas en su funcionalidad.
- Alfresco Cloud Edition: versión SaaS de Alfresco.

Los usuarios requieren alto grado de modularidad y rendimiento escalable, por lo que no está diseñado para usuarios “estándar”. Al ser software libre, los informáticos de la organización que decida utilizar Alfresco deberán tener alto conocimientos de programación en Java y aprender a utilizar las librerías que Alfresco ofrece en su manual de instalación.

Las ventajas de Alfresco respecto a OnBase son las siguientes:

- Mayor popularidad de Alfresco en España.
- Menor coste al principio al ser software libre, aunque el pago de la licencia Enterprise puede equipararse al coste de OnBase.
- Instalación y configuración por parte de la organización.

Las desventajas respecto a OnBase son:

- OnBase tiene mejor motor de OCR y ofrece mayores funcionalidades de Workflow.
- Menores posibilidades de integración de Alfresco con otros sistemas.
- Menores funcionalidades de Alfresco con respecto a OnBase.
- La organización que contrate Alfresco debe tener muy buenos programadores en Java para poder instalar y configurar Alfresco correctamente. El correcto funcionamiento de Alfresco es proporcional a los conocimientos de los programadores.
- Departamento de informática ocupado principalmente con Alfresco.
- Lentitud de respuesta por parte de soporte de Alfresco, en caso de tenerlo contratado.

Muchos de los clientes de OnBase en España, son los que han probado Alfresco y no han encontrado lo que buscaban para su gestión documental. En el Anexo C de este proyecto se muestra un caso de éxito de OnBase en España que refleja la mayoría de los datos anteriormente descritos.

6.4.2.- Microsoft Sharepoint

Sharepoint es una serie de productos y elementos de software de Microsoft que van desde la plataforma base a una serie de servicios. La plataforma es Windows Sharepoint Services (WSS), que se incluye con Windows Server gratuitamente para aquellos que dispongan de la licencia del servidor. La última versión de Microsoft Sharepoint es la 2010 o MOSS.

Las organizaciones usan Sharepoint para crear sitios web donde almacenar, organizar, compartir acceder información desde prácticamente cualquier dispositivo.

Sharepoint está desarrollado en ASP.NET, por lo que se necesita buenos instaladores y configuradores que conozcan este lenguaje para dar soporte y buen funcionamiento a esta plataforma web. Precisamente, Sharepoint ha sido criticado por los desarrolladores por falta de herramientas bien integradas y por su arquitectura bastante compleja que dificulta su labor, en lo que difiere considerablemente con otras aplicaciones web basadas en ASP.NET.

Las ventajas de Sharepoint respecto a OnBase son las siguientes:

- Mayor popularidad.
- Menor coste en un principio ya que la mayoría de las organizaciones disponen de la licencia de Windows Server.
- Sharepoint no tiene competencia como gestor de contenidos web.
- Establece mayor relación entre los usuarios de la empresa haciendo de Sharepoint prácticamente una red social.

Las desventajas respecto a OnBase son:

- Sharepoint necesita de buenos programadores de ASP.NET, y hay que pagarlos con respecto a sus conocimientos.
- OnBase ofrece mayores funcionalidades de WorkFlow.
- Sharepoint está muy orientado al usuario por lo que disminuye las posibilidades de automatización con respecto a OnBase que está más orientado al sistema y a la automatización de todos los procesos con papel.
- En la transacción de documentos pierde notablemente respecto a OnBase, que puede importar documentos masivamente con sus procesos DIP y COLD.

OnBase ofrece en uno de sus módulos la integración con Microsoft Sharepoint lo que le hace perfectamente compatible con este sistema de aplicación web tan utilizado. Esta integración aprovecha las mejores funcionalidades de Sharepoint (contenidos Web, orientación a los usuarios y su colaboración) con las mejores funcionalidades de OnBase (WorkFlow, automatización y control de procesos con papel) para crear un sistema de gestión documental seguro y de muy alto rendimiento.

7.- Aplicación práctica

En este capítulo se creará un escenario ficticio, pero posible, en el que una organización decide integrar la serie de normas ISO 30300 en uno de sus departamentos. Esto servirá para proporcionar al lector de este proyecto una idea de una posible aplicación práctica de todo lo visto anteriormente.

7.1.- El escenario

Han llegado al oído del Director General de una organización, dedicada a la provisión de bebidas alcohólicas, todos los beneficios que se pueden obtener con la integración de la norma ISO 30300. Dicho Director General trabaja en las oficinas centrales de la organización, donde conviven distintos departamentos: Legal, RRHH, Administración, Informática, Marketing, Comercial/Ventas, etc. Tras darse un paseo por su organización, percibe cierto caos en ella en relación con los documentos:

- Escritorios repletos de documentos, algunos de ellos seguramente confidenciales y a la vista de cualquier persona que no esté autorizada a verlos.
- Oficinas repletas de documentos.
- Empleados estresados buscando documentos por ficheros físicos y carpetas informáticas.
- Documentos perdidos por la organización sin saber el lugar dónde están y que finalmente acaban creándose de nuevo.

Cuando el Director General entra en el departamento de Administración, el cual gestiona las facturas de clientes y de proveedores, es cuando ya decide tomar medidas al ver multiplicado todo lo visto anteriormente, y con cifras de por medio.

Una vez en su despacho, decide revisar su lista de contactos y encuentra a un consultor que había publicado un proyecto llamado *“Integración de un SGD según la norma ISO 30300”*. El Director General piensa que es su día de suerte y decide ponerse en contacto inmediatamente con esa persona para que le ayude a solucionar el caos documental que tiene en su organización, aportando además en consecuencia todos los beneficios de los que había odio hablar.

7.2.- Toma de contacto

El Director General y el consultor se reúnen para realizar un primer análisis de la situación. El Director General le explica cómo se gestionan los documentos en su organización y el consultor le explica los problemas, en diferentes ámbitos (legal, financiero, etc.), que se originan con la gestión documental que está llevando en ese momento la organización.

El consultor le habla sobre los beneficios de la integración de un SGD en la empresa basado en la norma ISO 30300, pero el Director General no está muy convencido. Finalmente decide que se debe empezar integrando el SGD en el departamento de Administración, que es el que más le interesa y más caos ha visto, y si todo funciona correctamente al final ampliarlo e integrarlo a los otros departamentos como solución de continuidad.

El consultor está de acuerdo con el Director General y ambos acaban firmando el contrato por el cual el consultor le ayudará a la integración del SGD según la norma ISO 30300.

7.3.- Análisis de contexto

El consultor, con la ayuda del Director General, decide realizar un análisis de contexto de la organización como primer paso de la integración del SGD. En este análisis se han obtenido, entre otros, los siguientes datos:

- La organización se dedica a la provisión de bebidas alcohólicas. Entre sus clientes hay: hipermercados, pequeños comercios, bares, restaurantes, discotecas y eventos al aire libre (por ejemplo festivales) o en otras organizaciones (por ejemplo en presentaciones de productos).
- Las oficinas centrales de la organización tienen alrededor de 100 empleados.
- El departamento de Administración dónde se va a implantar el SGD tiene 7 empleados, siendo uno de ellos el responsable del departamento. Este departamento se encarga principalmente de la gestión de facturas de clientes y proveedores.
- Los factores externos que afectan a la organización, y en especial al departamento, son los siguientes:

- a) Aparición de nuevos proveedores de bebidas alcohólicas y la posible pérdida de clientes como consecuencia.
 - b) Bajada de precios de la competencia y la posible pérdida de clientes como consecuencia.
 - c) Creación de nuevas leyes nacionales e internacionales que afecten a la venta y consumo de bebidas alcohólicas, con un posible cambio en la manera de proveer las bebidas como consecuencia.
 - d) Posibles bajadas y, más que posibles, subidas de impuestos de la venta de alcohol, con un nuevo ajuste de precio como consecuencia.
- Los factores internos que afectan a la organización, y en especial al departamento, son los siguientes:
 - a) El departamento de Administración rinde cuentas al departamento de Contabilidad aportándole diversos datos de las facturas como importes parciales y totales, clientes, proveedores, fechas, etc.
 - b) No existe un flujo de aprobación de facturas documentado, simplemente las facturas de más de 250.000 € se remiten al Director General para su aprobación.
 - c) En el departamento de Contabilidad trabajan 7 personas. Tres de ellas se encargan de la gestión de facturas de clientes, otras tres personas se encargan de la gestión de facturas de proveedores, y el empleado restante es el responsable del departamento que se encarga de supervisar que todo funcione correctamente.
 - d) El departamento de Contabilidad no utiliza en este momento ninguna herramienta de gestión documental. Las facturas se reciben y emiten por email o correo, imprimiéndolas en cualquier caso, y gestionándolas como pueden con la ayuda de las herramientas de Microsoft Office Word y Excel. Tras la impresión y gestión, se almacenan en ficheros físicos que residen en las estanterías del departamento.
 - e) No es necesario que la información de las facturas esté cifrada, pero no debe de caer en manos de cualquier empleado externo del departamento y mucho menos hacer la información de dominio público.

- f) Existe el riesgo de una posible reducción de gastos generales en toda la organización que afectaría al departamento de Administración, entre otros.

Todos estos datos acaban en documento llamado “Análisis de Contexto del departamento de Administración” y que, por el momento, está en formato electrónico en manos del consultor para revisarlo y almacenarlo de la manera adecuada posteriormente.

Tras el análisis de contexto, el consultor se reúne con el Director General de nuevo para saber los requerimientos legales o normativos, y los requerimientos de negocio que afecten al departamento de Administración. El resultado de la reunión es el siguiente:

- Los requerimientos legales o normativos son:
 - a) Si el importe de las facturas, ya sean recibidas o emitidas, supera los 250.000 €, deben ser remitidas y aprobadas por el Director General antes de su abono o cargo.
 - b) Debe tenerse en cuenta la Orden *EHA/962/2007* del Boletín Oficial del Estado para la conservación y eliminación de facturas emitidas y recibidas.
 - c) La expedición, conservación, gestión y contenido de las facturas deben cumplir con el Real Decreto 1619/2012 – *Reglamento de Facturación*.
 - d) El software de gestión documental que se instale debe estar homologado por la Agencia Estatal de Administración Tributaria.
 - e) Las facturas, ya sean emitidas o recibidas, no deben salir ni en papel ni en formato electrónico de la organización. Además, no deben tener acceso a ellas el personal que no sea del departamento de Administración o del departamento de Contabilidad, sin aprobación previa del responsable del departamento y del Director General.
- Los requerimientos de negocio son:
 - a) Proporcionar a los clientes y a los proveedores una respuesta, ya sea informativa o en abono/cargo de dinero, lo más rápida y eficaz posible.
 - b) Disminuir los costes generales originados por la impresión masiva de papel.

- c) Garantizar la seguridad de la información de las facturas de los clientes y proveedores.
- d) Mantener actualizado y en un lugar accesible para el personal de Administración un set de plantillas de creación de facturas para los clientes.
- e) Cumplir con todas las normativas y legislaciones vigentes, no sólo en las referentes a la facturación.
- f) Asegurarse que el personal de la organización está cualificado y formado adecuadamente para llevar a cabo los procesos y actividades de negocio.
- g) Gestionar adecuadamente los riesgos derivados de las actividades y procesos de negocio, y tener una solución de continuidad en caso de desastre.

Estos requerimientos, junto con las normas y leyes que hacen referencia, se reúnen en un documento llamado “Anexo Informativo” que será impreso y que debe estar visible en todo momento en un tablón del departamento. El consultor se queda con una copia digital de este documento para su almacenamiento futuro en la herramienta de gestión documental.

7.4.- Creación de la Política de Gestión Documental

El consultor y el Director General de la organización se vuelven a reunir para la creación de la Política de Gestión Documental, documento de gran relevancia e importancia para la integración del SGD. El consultor le informa que este documento debe ser creado y firmado por él, demostrando así su grado de compromiso con el SGD y su integración.

De todas maneras, el consultor ayuda al Director General en la creación de este documento, proporcionándole ejemplos de Política de Gestión Documental de otras organizaciones y recomendándole las siguientes acciones:

- El documento no debe tener una extensión de más de dos o tres páginas.

- Debe referirse solamente, al menos de momento, a la gestión documental del departamento de Administración.
- En la definición de roles y responsabilidades, el Director General debería designar a dos responsables operativos del SGD, uno para la gestión de facturas de proveedores y otro para la gestión de facturas de clientes, además del ya designado responsable del departamento. Estos responsables operativos deben informarle periódicamente de la efectividad del SGD.
- Debe incluir los requerimientos legales y normativos, y los requerimientos de negocio detallados anteriormente.

Como el Director General quiere deshacerse de la mayor cantidad de papel posible, el consultor le informa de los requisitos que debe cumplir el proceso según la Orden *EHA/962/2007* del B.O.E. y que el Director General debe incluir en la Política de Gestión Documental.

Los requisitos para las facturas emitidas son:

- Para las facturas electrónicas:
 - a) La creación de las facturas debe hacerse mediante unas plantillas con los datos corporativos de la organización. Su contenido debe contener al menos: número de factura (único), fecha de factura, remitente, destinatario, importe total y el contenido al que hace referencia dicho importe.
 - b) Para que la factura electrónica tenga validez legal y no tener que hacer una copia en papel, debe incorporarse una firma electrónica con un sistema de firma electrónica homologado por la Agencia Estatal de Administración Tributaria. De esta manera, el documento electrónico tendrá la denominada “digitalización certificada” y podrá ser tratado como documento original.
 - c) La imagen del documento debe ser perfectamente visible, fiel e íntegra para no tener que hacer una copia en papel
 - d) Para el envío a los clientes, se debe utilizar un servidor de correo seguro y homologado por la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

- Para las facturas en papel:
 - a) Si el cliente decide recibir por correo las facturas, se debe imprimir el documento en formato digital con la firma electrónica ya integrada.
 - b) Tras la impresión y posterior envío, la organización debe almacenar en un fichero físico seguro y fácilmente accesible una copia del original enviado.
 - c) Se podrá eliminar el documento original en formato digital una vez esté impreso, enviado y una copia del mismo esté almacenada en un fichero físico.

Los requisitos para las facturas recibidas son:

- Para las facturas electrónicas:
 - a) Se deben recibir a una cuenta de correo segura y homologada por la Agencia Estatal de Administración Tributaria.
 - b) Para no hacer una copia en papel se deben almacenar en un software de gestión documental homologado por la Agencia Estatal de Administración Tributaria.
 - c) Los usuarios no deben ser capaces de modificar el contenido de las facturas, por lo que el software de gestión documental debe tener los controles necesarios para que los usuarios sólo puedan ver y almacenar facturas.
- Para las facturas en papel:
 - a) Para la eliminación del papel original recibido por correo, las facturas deben escanearse automáticamente, introducir metadatos automáticamente y añadir la firma electrónica automáticamente sin intervención del usuario. Un buen software de gestión documental puede cumplir con estos procesos automáticos.
 - b) Tras el proceso anterior, las facturas deben ser indexadas y almacenadas en un software de gestión documental homologado por la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

Tras explicar estos requisitos al Director General, el consultor le informa de que conoce un software llamado OnBase, con bastante prestigio en EEUU, que

cumple con todos los requisitos de la Agencia Estatal de Administración Tributaria para poder deshacerse de todo el papel posible y tener los documentos electrónicos accesibles fácil y rápidamente.

Una vez creada la Política de Gestión Documental, el Director General le encarga al responsable del departamento que la exponga en un lugar visible y que informe al personal de su obligado cumplimiento.

7.5.- Planificación y gestión de riesgos

El consultor y el responsable del departamento de Administración se reúnen para crear un documento de gestión de riesgos derivados de la gestión de facturas. Para ello, el consultor recupera el Análisis de Contexto y el Anexo Normativo creados anteriormente, establecen un nivel de riesgos del 1 al 5, basado en la peligrosidad (de menor a mayor) que puede suponer para la organización los riesgos señalados, y establecen un nivel de prioridad de Muy baja a Muy Alta basado en la urgencia de tomar medidas para prevenir y solucionar el riesgo, en el caso de que se produzca. El documento finalmente contiene una tabla con la siguiente estructura:

Riesgos	Nivel de riesgos	Tratamiento	Oportunidades de mejora	Prioridad
Perder o no localizar documentos esenciales para la organización	3/5	Tener un buen sistema de almacenamiento. Enseñar a los trabajadores a utilizar el SGD de manera que gestionen los documentos y carpetas de la mejor manera posible, identificando y controlando especialmente los documentos más importantes. Añadir permisos según el trabajador para consultar, modificar y eliminar documentos	Mayor control de la documentación generada. Mejor recuperación de la información y mayor eficacia día a día. Mayor integridad y fiabilidad de los documentos.	Media

No creación de la documentación necesaria	4/5	Identificar la información necesaria para cada proceso. Formar a los trabajadores en la gestión de los procesos. Crear protocolos y plantillas de trabajo de todos los procesos. Tener un registro de incidencias actualizado y revisado para la localización de errores	Mayor control de la documentación generada. Mejor recuperación de la información y mayor eficacia día a día. Mayor integridad y fiabilidad de los documentos.	Alta
No cumplir con las normativas y legislaciones vigentes	5/5	Aprender a utilizar los procesos de gestión documental cumpliendo con las normativas y leyes vigentes, las cuales deberán estar siempre a la vista del personal. Estar actualizados con las publicaciones o cambios de normas y leyes.	Estar preparados ante posibles auditorías e investigaciones gubernamentales. Actuar dentro de la legalidad y protegerse ante posibles litigios.	Muy alta
Aparición de nueva competencia y/o posible bajada de precios	2/5	Estar al tanto del mercado y actuar en consecuencia para no perder valor ni clientes. Revisar los precios de los productos periódicamente.	Mantener a la organización en su posición en el mercado, conservando los clientes que ya se tienen e intentando obtener más.	Media
Personal mal formado en el uso del SGD o no cualificado para llevar a cabo su labor	3/5	La labor del personal debe estar supervisada por un responsable cualificado y bien formado. Programar formaciones para el personal anualmente para comprobar que no han perdido conocimientos y adquirir nuevos en el caso de que se produzcan cambios en el SGD	Asegurar el buen funcionamiento del SGD. Asegurar que se cumplen con las normativas de la organización y con las leyes vigentes. Mantener al personal concienciado y motivado con el buen uso del SGD	Media

Posteriormente a la creación de este documento, el consultor se lo presenta al Director General para planificar y definir en consecuencia los objetivos estratégicos y operativos pendientes para la gestión documental, los cuales se incluirán en el mismo documento de gestión de riesgos. Los objetivos y su planificación se definen en la siguiente tabla:

Objetivo	Acciones	Responsable	Medios	Cómo	Cuándo	Evaluación
Formar al personal del departamento para el correcto uso del SGD	<ul style="list-style-type: none"> - Crear un plan de formación - Planificar un día para dar la formación. - Dar la formación a los usuarios del SGD 	- Responsable del departamento.	<ul style="list-style-type: none"> - Consultoría externa - Responsable del departamento. 	<ul style="list-style-type: none"> - Utilizar la Política de Gestión Documental y el Anexo Normativo. - Sala de reuniones habilitada con un proyector. 	Septiembre 2013	Plan de formación
Definir requisitos funcionales y procesos para la adopción de soluciones informáticas que den respuesta a la gestión de la información	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar la BD de clientes, contactos y proveedores. -Gestión documental y e-mail archiving. 	Responsable del departamento	<ul style="list-style-type: none"> - Consultoría externa. - Responsable informática. 	<ul style="list-style-type: none"> - Propuesta de nuestra organización. - Revisión del responsable del departamento - Revisión del Director General y asesoría jurídica. 	Septiembre 2013	Documento de requisitos
Valoración y adquisición de soluciones de gestión documental	<ul style="list-style-type: none"> - Contactar proveedores y solicitar ofertas. - Valorar soluciones 	Gerencia. Responsable de Informática	<ul style="list-style-type: none"> - Consultoría externa. - Responsable informática. - Dotación presupuestaria 	<ul style="list-style-type: none"> - Estudio por el responsable de informática y consultor. 	Octubre 2013	Ofertas y documento de valoración
Formación de los usuarios para saber utilizar el software de gestión documental adquirido.	<ul style="list-style-type: none"> - Planificar un día con los usuarios y el proveedor de software para dar la formación. - Hacer pruebas a los usuarios para demostrar los conocimientos adquiridos y familiarizarse con el sistema. 	Personal del departamento de Administración Responsable de Informática.	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable de Informática. - Proveedor del software de gestión documental 	<ul style="list-style-type: none"> - Propuesta del responsable de Informática. - Sala de reuniones habilitada y provista de proyector e Internet. 	Diciembre 2013	Pruebas prácticas de los usuarios finales.
Supervisar, medir, analizar y evaluar el funcionamiento del SGD	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisar el funcionamiento o correcto del SGD, incluyendo el 	Personal del departamento de Administración	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable del departamento. -Responsables operativos del 	<ul style="list-style-type: none"> - Mediciones, publicaciones de errores y otros datos del software 	Abril 2014 Trimestral	Documento de evaluación del SGD basado en

	software de gestión documental adquirido. - Medir el número de facturas importadas al SGD y los fallos y errores obtenidos. - Analizar los datos de la medición y dar una evaluación basada en este análisis, proponiendo posibles cambios o mejoras en los procesos de gestión.		SGD.	de gestión documental.		el Anexo C de la norma 30301
Auditoría interna del SGD	- Verificar el cumplimiento de la Política de Gestión Documental y los objetivos documentales. - Verificar que se cumplen los requisitos de la norma ISO 30301	- Responsable asignado por el Director General con conocimientos en auditar.	- Director General. - Responsable del departamento. - Responsable asignado por el Director General	- Revisión del cumplimiento de los requisitos de negocio y de los requisitos de la norma ISO 30301	Enero 2015 Anualmente	Resultados de la auditoría interna
Revisión del SGD por parte del Director General.	- Verificar el funcionamiento del SGD basado en la norma ISO 30301. - Añadir posibles cambios o mejoras en la Política de Gestión Documental. - Crear o redefinir los objetivos de gestión documental	- Director General	- Director General	- Revisión de las evaluaciones trimestrales. - Revisión de las auditorías internas anuales.	Enero 2017 Cada tres años	Nueva Política de Gestión Documental Resultados de la revisión

7.6.- Soporte

El consultor se reúne con el responsable del departamento de Administración para asesorarle en la creación de un plan de formación para el personal del departamento, con el fin de enseñarles la nueva metodología de trabajo para la gestión de los documentos. Aunque la definición final del plan de formación le corresponde al responsable del departamento, ya que es él el que debe decidir cómo dar la formación, el consultor le recomienda que incluya los siguientes temas para asegurar que se incluyen todos los nuevos conocimientos:

- Requisitos legales.
- Política de gestión documental.
- Manual de gestión documental.
- Reglamento de archivos.
- Procedimientos.
- Fichas de procesos.
- Plantillas de documentos.
- Compromisos voluntarios.
- Procedimiento de control de no conformidades.
- Procedimiento de acciones correctivas y preventivas.
- Procedimiento de control de documentación.

Acto seguido, el consultor se reúne con el Director General para tratar un par de puntos:

- Sugerirle que introduzca algunos cambios en su Política de Comunicación. Dicho plan, ya existente en la organización, debe introducir el método de comunicación de realización de las actividades de gestión documental, para tener constancia del uso del SGD. Además debe incluir el flujo de aprobación de facturas con un importe mayor de 250.000.

- Definir conjuntamente los datos de control que deben tener las facturas, incluyendo obligatoriamente al menos los siguientes:
 - a) Número de factura.
 - b) Fecha de factura.
 - c) Nombre y NIF del cliente o proveedor
 - d) Nombre y NIF de la organización
 - e) Importe total.
 - f) Tipo de factura: abono, cargo o rectificativa.
 - g) Responsable y fecha de la aprobación (en caso de que la hubiera).
- Proporcionarle una lista de los principales proveedores de software de gestión documental que cumplen con las homologaciones y normativas de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, con las ventajas y desventajas de cada uno. Finalmente proporcionarle el contacto de todos los proveedores y recomendarle OnBase como elección basada en las razones dadas anteriormente.

7.8.- Operación

Tras la elección final del Director General por un proveedor u otro, el consultor se vuelve a reunir con el responsable del departamento para definir los procesos de creación y control gestión documental que debe cumplir el SGD de acuerdo con la norma ISO 30301. Para ello, el consultor le proporciona el Anexo A de la norma, dónde se especifican todos los procesos obligatorios de creación y control de la documentación, y además también le proporciona unas plantillas de fichas de proceso para clasificarlos rellenando sus diferentes datos: las fechas de elaboración, aprobación y entrada en vigor del proceso; el nombre del proceso, el responsable, riesgos, procedimientos y documentos asignados, etc.

De la implementación de los procesos se encargará el proveedor del software de gestión documental trabajando en conjunto con el departamento de Informática. Este proveedor además, una vez finalizada la implementación de los procesos y la configuración del software, debería programar un día para dar

la formación a los usuarios del software y realizar las pruebas pertinentes con ellos para asegurarse de que han aprendido a utilizar el programa.

Una vez implementado y configurado el software, y recibida la formación del mismo por el personal del departamento, sólo queda actuar consecuentemente con la nueva metodología aprendida y habituarse a ella para poder obtener el máximo rendimiento del SGD. Todos los documentos creados para la integración deberían de importarse a una carpeta virtual, especialmente designada para ellos, del software de gestión documental.

Si el software de gestión documental diera algún problema o no funcionara como se especifica en los procesos de gestión documental definidos, el responsable del departamento debería hablar primero con el responsable de Informática para encontrar una solución. Si el responsable de Informática y su personal no tienen suficientes conocimientos del software para reconfigurarlo, se debería contactar con el proveedor del software para que proporcionar soporte inmediato.

7.9.- Evaluación del SGD y mejora continua

En este punto el consultor ya no tiene ninguna labor siempre y cuando el Director General no se lo requiera.

La organización debe ser capaz de evaluar y auditar su SGD por sus propios medios basándose en todos los documentos del sistema creados y en la propia norma ISO 30301.

Finalmente, la medición del rendimiento del SGD y la obtención de todos sus beneficios se basará en el grado de compromiso de la organización con el SGD integrado.

8.- Conclusiones

La integración de un SGD según la norma ISO 30300 aporta numerosos beneficios a la organización en diferentes áreas, pero no es una tarea fácil. Quizás el requisito más importante para una adecuada integración, y a veces el más difícil de conseguir, es la involucración total de la alta dirección con el proyecto.

A ningún empleado de ninguna organización le gusta que le cambien su metodología de trabajo, y en la mayoría de los casos no lo hará si no viene de una orden directa de la alta dirección. En este caso, el empleado cambiará su metodología probablemente a disgusto, por lo que la alta dirección debe tomar las medidas necesarias para dar una formación adecuada a los empleados, sobre todo a aquellos que están más cerrados a las nuevas tecnologías, y sobre todo la alta dirección debe motivar al personal informándole de todos los beneficios que supone la integración de un SGD, tanto para ellos como para la propia organización. Teniendo involucrados a la alta dirección y a los empleados para trabajar en equipo, se garantiza obtener todos los beneficios resultantes de una buena integración del SGD. Como dijo el por todos conocido ídolo baloncestístico Michael Jordan: *“El talento individual gana juegos, pero el trabajo en equipo y la inteligencia gana campeonatos”*.

Por supuesto, la obtención de todos los beneficios no puede ser a corto plazo, ya que aunque algunos, como la menor pérdida de tiempo en almacenamiento y búsqueda de documentos, puedan ser palpables a corto plazo, otros beneficios, como los económicos, no se notarán hasta al menos un año después de la integración. Una vez se cruce la línea del retorno de inversión, el SGD basado en la norma ISO 30300 sólo sumará beneficios a la organización, tanto económicos como en seguridad y eficacia de trabajo.

En estos tiempos que corren, la mayoría de organizaciones buscan proyectos que les aporten beneficios económicos inmediatos, beneficios que este proyecto no aporta como ya se ha dicho. Sin embargo, y como opinión personal, considero que esto es “pan para hoy y hambre para mañana”, ya que primero deberían obtener beneficios mejorando el rendimiento interno de la organización, para después atraer y multiplicar los beneficios que se pudieran obtener en un principio del exterior.

Para terminar, y en referencia a la reflexión anterior, voy a citar esta vez a un casi desconocido actor estadounidense llamado Jim Backus que dijo:

“Más de uno le debe el éxito a su primera esposa, y su segunda esposa a su éxito”

9.- Referencias bibliográficas

- [1] ISO 9001:2008, *Quality management systems. Requirements.*
- [2] ISO 14001:2004, *Environmental management systems. Requirements with guidance for use.*
- [3] ISO 15489-1, *Information and documentation. Records management. Part 1: General.*
- [4] ISO/TR 15489-2, *Information and documentation. Records management. Part 2: Guidelines.*
- [5] UNE-EN ISO/IEC 17021:2011, *Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión.*
- [6] ISO 19011, *Guidelines for auditing management systems.*
- [7] ISO/TR 26122, *Information and documentation. Work Process analysis for records.*
- [8] ISO/IEC 27001:2005, *Information technology. Security techniques. Information security management systems. Requirements.*
- [9] ISO 30300:2011, *Information and documentation. Management System for records. Fundamental and vocabulary.*
- [10] ISO 30301:2011, *Information and documentation. Management System for records. Requirements.*
- [11] UNE-ISO 30301:2011, *Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos. Requisitos.*
- [12] ISO Guide 72, *Guidelines for the justification and development of management system standards.*
- [13] Real Decreto 1619/2012 – *Reglamento de Facturación.*
- [14] Orden EHA/962/2007 del Boletín Oficial del Estado.
- [15] AIIM. 2012. *The free paper office: dream or reality.*
- [16] BUSTELO RUESTA, Carlota. 2011. *Serie ISO 30300. Sistema de gestión para los documentos.*
- [17] GARCÍA-MORALES HUIDOBRO, Elisa. 2013. *Taller de formación práctica sobre la gestión documental y la aplicación de la norma UNE/ISO 30301.*
- [18] Escola Superior d'Arxivística i Gestió de Documents. 2013. *La experiencia de certificación según ISO 30301.*

8.1.- Enlaces de interés

- [1] Web oficial de ISO: <http://www.iso.org>
- [2] Página del ISO TC46/SC11 – Archive/Records management:
http://www.iso.org/iso/standards_development/technical_committees/list_of_iso_technical_committees/iso_technical_committee.htm?commid=48856
- [3] Web oficial de AENOR: <http://www.aenor.es>
- [4] Página del CTN50 – Información y documentación:
<http://www.fesabid.org/ctn-50/comite-tecnico-de-normalizacion-50-aenor-ctn50-documentacion>
- [5] Blog especializado en la ISO 30300: <http://www.iso30300.es>
- [6] Web oficial de AEC: <http://www.aec.es>
- [7] Web oficial de ENAC: <http://www.enac.es>
- [8] Web oficial de ESAGED: <http://www.esaged.com>
- [9] Web oficial de Hyland Software: <http://www.hyland.com>
- [10] Web oficial de SEDIC: <http://www.sedic.es>

Anexo A – Modelo I de política documental

POLK – BURNETT ELECTRIC COOPERATIVE

Nº Política: **BD-27**

Asunto: **Gestión documental**

Objetivo: El propósito de esta política es asegurar la buena conservación de todos los documentos creados por o bajo el control de la Cooperativa, ya sean en papel o en formato electrónico, que son necesarios o es aconsejable conservar por: operaciones de negocio; valor histórico, contabilidad, auditoría, impuestos y propósitos financieros; legitimidad; posible uso futuro en litigios de la Cooperativa; y posible uso futuro en procedimientos oficiales o investigaciones gubernamentales. Los documentos que no sea necesaria su conservación por ninguno de estos motivos deben ser eliminados de acuerdo con las directrices propuestas en esta política. Un aviso de retención legal debe ser informado cuando sea necesario conservar un documento u otra información programada por otra parte, o debido a la eliminación apropiada de acuerdo con esta política.

Política: Los documentos de la Cooperativa, los cuales pueden estar en papel o en formato electrónico, deben ser conservados de acuerdo con las directrices de esta política. Los documentos que no necesiten ser conservados deberán ser eliminados tras el periodo de conservación mínimo requerido, para el caso de que lo tuvieran. Una identificación u otro documento de eliminación de documentos puede ser cread para mantener una trazabilidad y asistir en la evaluación de la efectividad de esta política. Los litigios pendientes o potenciales, investigaciones gubernamentales y otras circunstancias similares pueden requerir una “retención” o suspensión de la regularmente programada eliminación de los documentos u otra información. Los empleados serán inmediatamente notificados de tales suspensiones por el CEO. El formato de la notificación de la suspensión se muestra en el apéndice de esta política.

A. Definiciones

Los siguientes términos utilizados en esta política tendrán los significados provistos en esta sección.

Datos/Documentos Activos: Documentos electrónicos o en papel e información que están actualmente en uso o son inmediatamente accesibles por los usuarios.

Datos/Documentos archivados: Documentos electrónicos o en papel e información que no son accesibles directamente por los usuarios, pero que son mantenidos a largos plazo y accesibles con algo de esfuerzo.

Datos/Documentos de backup: Documentos electrónicos o en papel e información que no está actualmente en uso y que son almacenados rutinariamente en dispositivos portátiles (por ejemplo CDs, cintas magnéticas) y/o fuera de la Cooperativa y son una fuente para la recuperación ante un desastre.

Datos/Documentos distribuidos: Documentos activos en su mayoría que residen en dispositivos portátiles u otros dispositivos (por ejemplo PDAs, Blackberrys, ISPs).

IAE: “Información almacenada electrónicamente” – cualquier archivo, documento, dato, imagen, base de datos, etc. que es almacenado en un dispositivo informático o electrónico, incluyendo servidores, ordenadores de escritorio, portátiles, teléfonos móviles, discos duros, memorias flash, PDAs o Blackberrys, CDs o DVDs, disquetes y cintas magnéticas.

Datos antiguos: Información que ha sido conservada por tener alguna importancia o utilidad para la Cooperativa por un periodo de tiempo pero ha sido creada o almacenada para el uso de software y/o hardware que ha quedado obsoleto o ha sido reemplazado.

Documento: Un “documento” es cualquier información en papel o formato electrónico que ha sido creado o recibido por la Cooperativa y documenta algún aspecto de sus operaciones. Un documento tiene algún valor duradero para la Cooperativa por el cual merece su conservación por algún periodo de tiempo. Los documentos incluyen copias de contratos u originales y cualquier otro documento legal, memorándums, registros, formularios, controles, publicaciones y libros de contabilidad, ordenes de trabajo, mapas, imágenes, fotografías, y pueden ser encontrados en varios formatos legibles, incluyendo CDs, DVDs, cintas, mensajes de voz, correos electrónicos, webs, y otros archivos informáticos y electrónicos.

Otra información o datos: Cualquier otro material de naturaleza transitoria, que ha tenido un propósito limitado o ha sido incorporado a otro material documental y que la Cooperativa no tiene la necesidad de su conservación a no ser por una retención legal. Algunos ejemplos son: notas, apuntes, correspondencia rutinaria, copias informativas o de cortesía, copias extras de documentos ya almacenados, y emails que contengan información no documental (por ejemplo programaciones de eventos, notas de agradecimiento, etc.)

B. Conservación de documentos

Los documentos deben ser indexados y conservados de tal manera que asegure su fácil accesibilidad. Los documentos deben ser conservados tanto como marque los periodos de tiempo adjuntos a esta política, los cuales están basados en el mínimo tiempo requerido por el Estado o por la ley federal, y por el mínimo tiempo requerido para propósitos de negocio. La programación de retención será revisada periódicamente y de acuerdo a los cambios legales, necesidades de negocio o evolución de las prácticas. El CEO y el Director IS deben ser designados "Records Custodians" y deben ser responsables de la supervisión de todas las prácticas y procedimientos de retención documental de la Cooperativa y asegurarse que los apropiados controles internos están implementados. Documentos en papel o electrónicos y otra información deben ser mantenidas en los formatos y/o dispositivos provistos por el gestor documental, el cual asegurará una esperanza de vida del documento de al menos el mínimo especificado. Todos los documentos que requieran su transferencia a un dispositivo de almacenamiento diferente al que fue creado originalmente o está siendo mantenido actualmente, requiere de documentación de su transferencia y de verificación de la precisión de la misma.

C. Conservación de E-mail

Bajo ninguna circunstancia los correos electrónicos pueden ser almacenados en otro formato de archivo. Los emails podrán ser almacenados fuera del sistema un año desde la fecha del email y eliminados tras 18 meses desde la misma fecha.

D. Eliminación de documentos y otra información

A no ser que una retención legal esté en curso, la eliminación de documentos debe ocurrir dentro de un mes después del vencimiento del periodo de tiempo establecido. La otra información debería ser descartada lo antes posible después de que haya cumplido su propósito a no ser que se encuentre en una retención legal.

La eliminación puede hacerse por siguientes métodos aceptados:

(Papel)

- Reciclar o destruir si no contiene información sensitiva, personalmente identificable o confidencial.
- Triturar, quemar o pulverizar si no contiene información sensitiva, personalmente identificable o confidencial.

(Electrónico)

- Eliminación de documentos y datos de ficheros en redes compartidas, discos duros de portátiles y ordenadores de escritorio, incluyendo copias personales.
- Eliminación de documentos y datos distribuidos en dispositivos periféricos y dispositivos portátiles (PDAs, CDs, pendrives, disquetes, etc.).
- Borrado o reciclado de cintas magnéticas.

E. Suspensión de la destrucción/“Retención legal”

Una retención legal es el proceso de suspensión de eliminación de documentos y otra información necesaria que la Cooperativa ha decidido preservar. Una retención legal puede ser emitida por varias razones, tales como:

- Una reclamación es rellenada contra la Cooperativa.
- Una amenaza creíble de litigio ha sido recibida por la Cooperativa.
- Una solicitud de descubrimiento ha sido recibida.
- Una orden de conservación de documentos ha sido emitida.
- Una citación a la Cooperativa
- Una investigación gubernamental, regulatoria o legal ha sido establecida.
- Una circunstancia ha dado lugar a un pleito de la Cooperativa en contra de alguien de alguna entidad.
- Un empleado ha documentado una queja/alegación//informe respecto a una violación de la ley o de la política de la Cooperativa, u otra conducta impropia que requiera una inmediata investigación.

Si la Cooperativa recibe cualquier queja, petición, citación o denuncia, debe ser inmediatamente remitida al CEO. Tras ello, el CEO decidirá si es necesaria una retención legal de documentos. Si es necesaria una retención legal, el Consejo de Sistema emitirá una notificación de la retención con el formato adjunto a esta política.

La retención legal requiere la conservación de todos los documentos e información detallada en la notificación. En cuanto a los documentos e información electrónica, ya sea activa, distribuida o archivada, también deben ser conservados. Los archivos de backup que sólo contengan

documentos u otra información redundante, serán reciclados o eliminados de acuerdo con la política de back up de la Cooperativa.

Si un ordenador o dispositivo periférico tiene almacenado documentos u otra información que esté incluida en la retención legal, cualquier reemplazamiento programado de ese ordenador dispositivo debe ser suspendido hasta que dicha información haya sido copiada a otro medio seguro. Estos pasos deben estar documentados notificando las fechas de copia y el equipo reemplazado, la persona encargada de la copia y el reemplazo, y la nueva localización de la información copiada.

F. Obligación y Preguntas

Todos los directores, empleados y agentes de esta Cooperativa están obligados al cumplimiento de esta política. El entrenamiento y formación serán establecidos anualmente para asegurar que todos conocen la política y entienden las responsabilidades y específicas tareas que se incluyen en ella. Todas las personas deberán firmar en el registro adjunto a esta política.

Las preguntas sobre esta política deberían ser dirigidas a las personas que custodian los documentos de la Cooperativa.

E. Informar de sospechas de incumplimiento

Cualquier empleado, director o agente de la Cooperativa debe estar al tanto de la información que indique que una persona ha incumplido con la política por una mala conservación o destrucción de documentos, y remitirla inmediatamente al CEO, al Director IS, a su supervisor inmediato o al jefe de departamento en su caso.

Esta política tiene efecto desde el 27 de julio del 2009. Una revisión de esta política tendrá lugar como mínimo cada tres años.

Edward L. Weber, Presidente
27 de julio del 2009

Anexo B – Modelo II de política documental

OLYMPIC PARK LEGACY COMPANY

Política de gestión de la documentación y la información

1.- INTRODUCCIÓN

1.1.- PROPÓSITO

Olympic Park Legacy Company (la “Compañía”) pretende promover las más altas normas de gestión de la información en la entrega de sus servicios.

1.2.- La Compañía crea y mantiene una gran cantidad de información en diversos formatos, incluyendo papel y electrónico. Mucha de esta información representa la memoria corporativa, proveyendo pruebas administrativas, legales e históricas de las acciones y decisiones de la Compañía. Es importante mantener una memoria corporativa de las decisiones y las acciones por los siguientes motivos o razones:

- Asegurar que la organización puede operar efectiva y eficientemente en el día a día.
- Asegurar que en la llegada de un incidente que afecte al contenido o al sistema de información, la Compañía tendría los adecuados procesos de continuidad de negocio para recuperar la memoria corporativa.
- Asegurar la conformidad con las leyes gubernamentales de gestión de documentos públicos.

1.3.- Esta Política detalla la propuesta de la Compañía para gestionar su información, y proporciona procedimientos obligatorios para el staff de la Compañía.

1.4.- ALCANCE

Esta política y los procedimientos que se describen en ella se aplican a la gestión de la información, en todos los formatos físicos y electrónicos, creados o recibidos por la compañía en el desarrollo de sus actividades de negocio. También se aplica a cualquier sistema o procedimientos para la gestión de la información y los documentos.

No incluye la captura y gestión tácita de los empleados – información y experiencia de cada empleado de la Compañía.

1.5.- MARCO LEGISLATIVO, NORMAS Y POLÍTICAS

La efectiva implementación de la política es crítica para asegurar que la Compañía está en una posición que cumpla todos los requisitos legales localizados en:

- Ley de Libertad de Información (2000).
- Ley de Protección de Datos (1998).
- Regulaciones de la información medioambiental (1992)

1.6.- Esta Política y sus procedimientos asociados están en concordancia con las siguientes normas internacionales:

- ISO 15489 -1 and ISO 15489 -2 Information and Documentation - Records Management
- ISO 23081 -1 and ISO 23081-2 Information and documentation - Records Management Processes - Metadata for Records
- ISO ISO/TR 18492 Long-term preservation of electronic document based Information
- ISO 27001- Information technology - Security techniques – Information security management systems – Requirements and
- 27002 Information technology - Security techniques – Code of Practice for Security Management
- BS 10008:2008 Evidential weight and legal admissibility of electronic Information

1.7.- Esta Política debería ser leída junto a:

- Política de Uso Aceptable.
- Procedimientos y Política de la Seguridad de la Información.
- Procedimientos y Política de Protección de Datos.
- Procedimientos y Política de la Libertad de Información.

1.8.- DEFINICIONES

La **información** que pueden estar estructurados para tener un significado, relevancia y propósito. Pueden estar en formato electrónico, papel o cualquier otro formato de copia.

1.9.- Un **documento** es una información por/para el producto, independientemente de la forma o medio, que guarda actividades de la organización, proveyendo prueba de las acciones, transacciones y decisiones. Consiste de:

Autenticidad: Un documento auténtico es el que está probado para ser el propósito por el que fue creado o enviado por la persona que lo creó o envió.

Integridad: Se refiere a estar completo y sin alterar. También requiere que su formato físico o lógico y sus relaciones entre ellas estén intactas.

Confiabilidad: Un documento confiable es aquel cuyo contenido puede ser demostrado como verdadero en su totalidad y tiene una representación precisa de las transacciones, actividades, o hechos que atestigua y puede ser dependiente de las consecuentes actividades o transacciones.

Usabilidad: Es aquel que puede ser localizado, recuperado, presentado e interpretado. En cualquier recuperación o uso siguiente, el documento debe ser capaz de estar directamente conectado con la actividad de negocio o transacción que lo produjo.

2.- OBJETIVOS DE LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y PRINCIPIOS

2.1.- La Compañía se encomienda a gestionar la información de una manera que se ajuste a las efectivas operaciones de negocio y continuidad, la retención de la memoria corporativa, concordancia con la legislación vigente, y con franqueza cara al público. Para conseguir este compromiso, la Compañía seguirá estos principios para asegurar que la información es:

- Capturada, almacenada, recuperada y destruida o preservada acorde a las necesidades.
- Auténtica, completa, fiable y útil durante todo su ciclo de vida.
- Explotada totalmente para cumplir las presentes y futuras necesidades y cambios.
- Recuperable y accesible por aquellos que lo necesiten.

2.2.- Estos principios básicos serán conseguidos:

- Creando y manteniendo documentos autorizados y fiables en un formato accesible, inteligible y útil, tanto tiempo como sean necesarios para soportar los requisitos de contabilidad y de negocio.
- Capturando los metadatos disponibles para asegurar la autenticidad y la fiabilidad de los documentos, e incorporándolos a los procedimientos y sistemas de información.
- Identificando los bienes informativos de la Compañía y protegiéndolos contra la pérdida y eliminación.
- Asegurando la eficiencia y economía de la gestión de documentos eliminando la duplicidad de los mismos.

- Mejorando el acceso y la rápida recuperación de los documentos, mejorando las tomas de decisiones que mantengan los requisitos de negocio.
- Creando y manteniendo Documentos Vitales, los cuales necesitan protección adicional para mantener los planes de continuidad del negocio.
- Asegurándose de la destrucción de los documentos obsoletos.
- Identificado y manteniendo los documentos históricos y de valor cultural y enviarlos a un repositorio especial para su conservación permanente.

2.3.- Para mantener esto, la Compañía asegurará que los procedimientos, pautas y formaciones están disponibles para asistir al staff en la gestión y producción de documentos. Los objetivos específicos para conseguir estas metas se encuentran detallados en la Estrategia de los Servicios y Sistemas de la Información.

3.- ROLES Y RESPONSABILIDADES

3.1.- Todo el staff tiene una responsabilidad asegurando que la información de la Compañía está apropiadamente gestionada. Además, los roles listados abajo tiene tareas específicas.

3.2.- Equipo Ejecutivo de Gestión

- Responsabilidad total del marco de la política de gestión documental y mantener su aplicación por la organización.
- Nombrar a un miembro como Seniro Information Risk Owner (SIRO), que es un senior manager familiarizado con la gestión de riesgos y es propietario de la información de riesgo del proceso de gestión, actuando como un defensor de la información de riesgo en discusiones internas, y proporcionando consejos escritos a los contables en todas las materias de la información de riesgo.

3.3.- Senior Information Risk Owner

Sus responsabilidades también incluyen:

- Supervisar el desarrollo e implementación de los apropiados controles de seguridad para gestionar y mitigar los riesgos.
- Proporcionar información al Comité de Auditoría y al Gobierno central y local, si se requiere, de los riesgos de la información de la Compañía.

3.4.- Funcionario de Documentos de los Departamentos

- aconsejar al senior manager en las incidencias, decisiones, e inversiones relacionadas con la gestión de la información y los sistemas de gestión.
- Asegurar políticas, procedimientos y pautas para la práctica de una buena gestión de la información, y promover la obediencia a estas políticas.
- Asegurar que cualquier documento está transferido a un repositorio apropiado para su conservación permanente, de acuerdo con el criterio acordado.

3.5.- Asistente Documental

Este rol está basado en servicios corporativos. Las responsabilidades son:

- Asegurar que los procedimientos existen y que la gestión de la información está en concordancia con la política y sus procedimientos asociados.
- Crear y mantener carpetas de clasificación, planes de ficheros, y calendarios de retención y disposición.

3.6.- Todo el staff de la Compañía

- Responsabilizarse de seguir las siguientes políticas y procedimientos de gestión de la información.
- Responsabilizarse de proteger la información personal. No debe ser administrada a partes no autorizadas y debe ser transmitida y transportada de una manera segura.

3.7.- Esto se aplica al staff temporal y a los agentes, contratistas y consultores, voluntarios e internos.

3.8.- Incumplimientos de la política pueden suponer acciones disciplinarias.

4.- CREACIÓN DE DOCUMENTOS

4.1.- UTILIZANDO PLANTILLAS DE LA COMPAÑÍA

Todos los documentos escritos por la Compañía deben tener un formato y marca corporativa disponibles en la intranet, Esto asegurará que los documentos creados por la Compañía tiene un aspecto consistente e incorporan toda la información necesaria para las referencias cruzadas.

4.2.- AUTORIDAD Y METADATOS

Cuando se creen documentos, el propietario o autor de los mismos debería ser identificable para asegurar la clara autoridad de los documentos de la Compañía, tanto para su vida activa como en el futuro, sean almacenados temporalmente o por siempre. Esto puede ser útil cuando los documentos son de dominio público, a través de FOI o publicaciones de Transparencia. Dentro del entorno de Microsoft Windows esto suele hacerse automáticamente cuando creas o abres un nuevo documento. Sin embargo, si creas un documento basado en uno antiguo, se mantienen las propiedades del original. Esto se puede solucionar fácilmente haciendo click en las propiedades del documento y añadiendo tus detalles. Se podrán añadir metadatos adicionales si se requieren.

4.3.- NOMBRAMIENTO DE DOCUMENTOS

El título o nombre del documento suele ser el primer punto de identificación, así que es crucial que se distinga del nombre de los demás. Adoptar un formato básico de nombramiento proporcionará consistencia, facilitando la búsqueda y permitiendo en entendimiento por todos de su contenido y contexto. Consejos prácticos para nombrar los documentos de proporcionan en los Procedimientos de Gestión de Documentos.

4.4.- CONTROL DE VERSIONES

La utilización de un control de versiones asistirá en la rápida y precisa recuperación de documentos. Permitirá a los usuarios controlar el progreso del documento durante las revisiones y editar y recuperar borradores previos o bajarlos de versión si es necesario. La Compañía no tiene actualmente un control automático de versiones, por lo que el staff debe hacerlo manualmente. Estos metadatos pueden añadirse de distintas maneras:

- Utilizando una tabla de control del documento en el principio de su creación.
- Añadiendo la versión (número) en el título del documento.
- Añadiendo la versión en las Propiedades.

5.- ORGANIZACIÓN Y ALMACENAMIENTO DE DOCUMENTOS

5.1.- DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

Los documentos electrónicos deberían ser almacenados en carpetas de disco compartidas, siguiendo la estructura acordada detallada en el Esquema de Clasificación de Negocio. Esto será gestionado por el Asistente Documental. Estos controles se establecen para mantener una consistencia y facilidad de seguir una estructura por el staff.

5.2.- Los documentos de negocio no deben ser almacenados en Mis Documentos y en discos personales. Estos pueden ser utilizados temporalmente para borradores, pero deben ser movidos a la carpeta apropiada del disco compartido.

5.3.- El staff no debe almacenar documentos de negocio en su disco personal (H:) o en el PC o portátil de escritorio.

5.4.- El uso de USBs o CDs está restringido para el uso limitado, como por ejemplo cuando se trabaja fuera de la oficina. Cualquier nuevo documento almacenado en un disco extraíble debe ser almacenado al disco compartido de la oficina, ya que en caso de desastre no se puede recuperar la información de los discos extraíbles. Además, hay riesgos de seguridad en el uso de discos extraíbles no encriptados y no están permitidos bajo los términos de la Política de Uso Aceptable.

5.5.- DOCUMENTOS EN PAPEL

Los documentos en papel deben ser almacenados en un fichero corporativo con la misma estructura de las carpetas de los documentos electrónicos. Los papeles duplicados deberían ser eliminados y cuando un archivo sea demasiado grande, debería dividirse en dos.

Los ficheros corporativos son provistos por el Asistente Documental.

5.6.- Los documentos en papel no deberían ser acumulados en las oficinas y en los escritorios dónde puede existir un riesgo de pérdida además de ocupar espacio innecesariamente. Cuando los documentos están inactivos pero requieren ser retenidos, se deberían de hacer acuerdos para trasladarlos fuera de la oficina de acuerdo con los Procedimientos de Gestión Documental. Si requieres almacenar documentos fuera de la oficina, contacta al Asistente Documental para soporte en el tema.

5.7.- Si los documentos contienen información personal deberían ser almacenados con seguridad y no dejarlos desatendidos o accesibles a staff no autorizado para verlos. Estos documentos no deberían ser eliminados de la oficina de la Compañía.

5.8.- DOCUMENTOS UTILIZADOS FUERA DE LA OFICINA

El staff debería mantener un registro de todos los documentos transportados fuera de la oficina en ficheros o discos extraíbles que contengan información de la Compañía. Miembros individuales del staff deben tomar responsabilidades de cualquier transporte de documentos fuera de la oficina, ateniéndose a las consecuencias disciplinarias en caso de pérdida o eliminación.

6.- DISPONIBILIDAD Y RETENCIÓN DE DOCUMENTOS

6.1.- CALENDARIOS DE RETENCIÓN

La Compañía tiene un set de calendarios de retención en el que se detalla cuanto tiempo ciertos documentos deben ser mantenidos, y que les pasará al final de su vida activa. Pueden ser destruidos, revisados o en algunas circunstancias enviados a The National Archives u otro repositorio para su conservación permanente.

6.2.- Los calendarios de retención incluyen todos los documentos de negocio que deben ser retenidos por un periodo de tiempo obligatorio, como documentos del personal, financieros, de seguridad y salud, contratos o legales.

6.3.- Los calendarios detallan además aquellos documentos que son únicos para la Compañía. Algunos de ellos se deberán mantener por un cierto periodo de tiempo para asistir en las operaciones de negocio.

6.4.- Todo el staff debe estar al tanto de los calendarios de retención, y crear, gestionar, y almacenar los documentos de tal manera que facilite la labor de los calendarios. El Funcionario de los Documentos de los Departamentos y el Asistente Documental son los responsables de la creación de estos calendarios de retención.

6.5.- Los calendarios de retención deberían ser revisados anualmente, y actualizados para reflejar cualquier cambio o nuevos documentos que sea necesario retener.

6.6.- ALMACENAMIENTO

Los documentos que ya no son activos pueden ser almacenados. Los documentos electrónicos podrán ser renombrados y movidos a una carpeta que los defina claramente como no activos. Es recomendable que esta labor se haga anualmente para un mínimo de ellos, y para el final de un proyecto.

6.7.- Los documentos en papel que necesiten estar retenidos, pero no sean activos, como documentos financieros o del personal, pueden ser almacenados fuera de la oficina. Si estos documentos existen además en formato electrónico, no necesitan ser almacenados por duplicado.

6.8.- La Compañía actualmente contrata fuera su almacenamiento exterior, y el contrato es gestionado por XXXXX. En un futuro, el volumen de documentos almacenados en el exterior se reducirá, y debería haber muy pocos documentos pero almacenar. Los términos del contrato deberían ser por lo tanto revisados regularmente.

6.9.- DISPONIBILIDAD SEGURA

Se debería tomar cierta consideración sobre el periodo de tiempo de disponibilidad de los documentos de negocio. Documentos electrónicos que no se vayan a utilizar más deberían ser eliminados, ya que la práctica de “almacenarlo todo” ocupa espacio útil y hace más difícil la búsqueda de documentos necesarios.

6.10.- Los documentos en papel que no se van a utilizar más deberían ser eliminados también. Mucha parte de todo el papel podrá contener información confidencial. Por ello, debe asegurarse una buena destrucción del documento para que no haya contenido recuperable.

7.- GESTIONAR EMAILS

7.1.- Los emails están considerados información bajo los términos de esta política, y algunos de ellos pueden ser incluso documentos de negocio. La mayoría de los emails no deben ser mantenidos por mucho tiempo. El criterio que establece que información es un documento se aplica igualmente para los emails.

7.2.- El proveedor de la Compañía XXXXXXXXXXXXX usa un almacenamiento de emails y solución de seguridad llamada XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX que también sirve como sistema de backup para que staff pueda recuperar los documentos de la Compañía.

7.3.- Los emails que sean documentos de negocio que necesiten ser compartidos y accesibles por otros miembros del staff deben ser almacenados en la correspondiente carpeta del disco compartido. Ejemplos de ellos pueden ser:

- Emails que contengan decisiones o sean relevantes para un proyecto.
- Decisiones tomadas o acciones descritas en los documentos adjuntos al correo.
- Decisiones legales de la Compañía.
- Compromisos.

7.4.- Es importante que sólo emails esenciales con información de negocio sean almacenados en el disco compartido, y sólo el último correo de la cadena para que, si se requiere, otros emails relacionados puedan ser recuperados por XXXX.

7.5.- Los documentos adjuntos al email que sean documentos corporativos deben ser almacenados en el disco compartido, y no simplemente retenidos en el email dentro de XXXX. Esto asegurará que están disponibles para todo el staff que los necesite.

7.6.- Será esencial que el recipiente, el remitente y el asunto sean claramente identificables.

7.7.- Más pautas de quién debería guardar documentos en el disco compartido se encuentran en los Procedimientos.

8.- SEGURIDAD

8.1.- La seguridad de los documentos de la Compañía se debe tener en cuenta en todo momento. Los controles de seguridad para salvaguardar los documentos de negocio se detallan en la Política de Seguridad de la Información y en los Procedimientos. Además de estos controles técnicos, el staff debe seguir los controles adicionales expuestos en esta política.

8.2.- MARCA DE PROTECCIÓN

Para facilitar la apropiada seguridad de los documentos de la Compañía, un sistema de marca de protección se encuentra en la oficina y debe ser seguido por todo el staff. Esto formaliza un nivel de sensibilidad de la información y proporciona diferentes niveles de protección basados en el impacto de la posible pérdida de la información. Además, informa de como un documento puede ser accedido, almacenado, compartido y puesto a disposición.

8.3.- CATEGORÍAS DE MARCA DE PROTECCIÓN

En prioridad descendiente son:

- Confidencial.
- Restringido.
- Protegido.
- Desprotegido.

Todos los documentos de negocio deberían tener una de estas marcas. Para ver consejos de cómo aplicar estas marcas, por favor los Procedimientos.

9.- ACCESIBILIDAD Y FRANQUEZA

9.1.- ACCESIBILIDAD GENERAL

El staff debe crear información y documentos siendo conscientes de lo que puede necesitar ser leído y entendido por otro miembro del staff o del público. Deberían utilizar un apropiado lenguaje, fuentes y tamaño de letra para asegurar que los documentos son fácilmente legibles y entendidos, utilizando para ello plantillas y el estilo corporativo.

9.2.- LIBERTAD DE INFORMACIÓN

Desde octubre de 2011, toda documento de la Compañía está sujeto a la Ley de Libertad de Información.

Miembros públicos pueden pedir información sobre ellos mismos que puede ser grabada por la Compañía respetando la Ley de Protección de Datos.

9.3.- El staff debe estar al tanto de cualquier información creada o retenida por la Compañía que pueda ser potencialmente de dominio público. El staff no debe alterar o borrar información requerida por la Ley de Libertad de Información.

9.4.- TRANSPARENCIA

El Gobierno ha creado un “derecho a los datos” público, donde cualquier persona puede publicar ciertos datos operacionales en un formato reutilizable. Esto, junto con la Ley de Libertad de Información, debe fortalecer la necesidad de todo el staff de considerar que todos los documentos de negocio pueden ser potencialmente publicables y reutilizables.

9.5.- CONTINUIDAD DIGITAL

Aunque los documentos en papel y electrónicos dependen de la tecnología para accederlos y leerlos, la Compañía trabajará con su proveedor de TI, XXXXXXXXXXXXXXXX, asegurando cualquier posible actualización en la tecnología sin entorpecer el acceso a los documentos existentes. Esto está mejor detallado en la Estrategia de Servicios y Sistemas de la Información.

Anexo C – Caso de éxito de OnBase

Domecq Bodegas mejora la accesibilidad a la información y la eficacia del sistema de recepción de pedidos con una solución OnBase

El cliente

Domecq Bodegas, filial del Grupo Pernod Ricard, es una empresa vinícola líder en la elaboración, comercialización y exportación de vinos de calidad de España. Cuenta con seis bodegas de gran prestigio y reconocimiento mundial, y sus vinos se exportan a más de 70 países.

Domecq Bodegas tiene una importante presencia en el área de distribución y exportación de vinos, tanto a nivel nacional, en España, como a nivel internacional, y por ello necesita brindar un servicio al cliente ágil, eficiente y confiable.

El desafío

Hace cuatro años Domecq Bodegas vio la necesidad de implementar un sistema de gestión de contenido empresarial (ECM) con el fin de mejorar la gestión de la información, que entonces se hacía principalmente de forma manual, y su accesibilidad, así como para agilizar el flujo de aprobación de pedidos y facilitar la búsqueda de información.

Antes de implementar un sistema ECM, la recepción de pedidos se hacía en una sede física específica a la que otros departamentos no tenían acceso. Los pedidos se imprimían y se guardaban en carpetas que a los tres meses eran almacenadas. Esto dificultaba y ralentizaba la búsqueda de información así como el procesamiento de los pedidos. Además, el almacenamiento físico de la documentación no brindaba mucha seguridad y aumentaba el riesgo de que se extraviara información.

Había una necesidad clara de mejorar este proceso y hacer que la información fuera accesible a todos. Asimismo era necesario que el sistema de pedidos fuera eficaz y seguro.

La trayectoria

Inicialmente, Domecq Bodegas probó una herramienta ECM de software libre con licencia Enterprise que no funcionó. Después de dos años de experimentar distintos problemas debido a un proceso de digitalización ineficaz, a errores continuos en la indexación, a un servidor inestable y a un servicio de soporte al cliente deficiente, Domecq Bodegas decidió cambiar esta herramienta e implementar la solución OnBase por dos razones principales: conocían y confiaban en el socio local de Hyland Software, BioEcm Soluciones, y habían

recibido buenas recomendaciones de OnBase de otras empresas que lo usaban.

Domecq Bodegas sustituyó la herramienta de ECM existente por OnBase que se implementó en el área de Pedidos al cliente del departamento de Servicio de atención al cliente (SAC).

Los siguientes aspectos clave debían mejorar:

- acceso rápido y eficaz a la documentación e información de pedidos;
- seguridad y estabilidad del sistema para evitar pérdidas de documentos;
- agilización en los flujos de aprobación de pedidos y
- que OnBase respondiera como se esperaba de un sistema de ECM sólido y confiable.

La solución

La implementación y configuración de OnBase para adaptarlo al sistema de Pedidos de clientes de Domecq Bodegas se llevó a cabo en cuatro meses.

Don Jesús Ángel Vega, responsable del departamento de BI & ECM de Domecq Bodegas, explicó que se entró en producción en el mes de noviembre con OnBase, un sistema nuevo para la recepción de pedidos, en una época crítica para la empresa por la cercanía de la campaña de Navidad. El resultado fue exitoso: el sistema funcionó bien y la campaña de Navidad se desarrolló con buenos resultados.

“Aunque la implementación sigue ajustándose con nuevas funcionalidades, desde el primer día de arranque (realizada en la época del año con más carga de trabajo), OnBase mejoró las condiciones de trabajo de los usuarios y cumplió con las principales necesidades del negocio,” –afirmó el Sr. Vega, a lo que añadió: “Hemos conseguido que la información esté disponible: todos los que tengan permiso para ello tienen acceso a los pedidos, albaranes, etc. independientemente de donde estén ubicados.” Agregó además que gradualmente se irá eliminando la necesidad de usar papel y por tanto se reducirá el espacio de almacenamiento requerido.

Una ventaja añadida que destacó el Sr. Vega es que con el cliente móvil de OnBase la empresa cuenta con la posibilidad de hacer las aprobaciones en los flujos de trabajo del sistema de pedidos desde cualquier lugar. Estas aprobaciones las lleva a cabo Gerencia. Esto supone una agilización del sistema de pedidos.

Una mejora notable es la atención al usuario que brinda Hyland Software. “Con Hyland Software y el partner de Hyland la respuesta es inmediata, en uno o dos días,” –declaró el Sr. Vega. “En este sentido nos da la tranquilidad de contar con un equipo de soporte que nos responde el día que tengamos un problema.”

La reacción de los empleados del área de Recepción de pedidos fue muy positiva. Desde el primer día observaron una mejora en los tiempos de

respuesta y en la seguridad que ofrecía el sistema. Asimismo, la indexación se realizaba correctamente. Destacaron además que el proceso de adaptación a OnBase fue sencillo.

Como resultado de la implementación de OnBase, Domecq Bodegas resalta los siguientes beneficios:

Accesibilidad a la información y movilidad: Todos los usuarios pueden acceder a la información estén donde estén, en las sedes de la empresa o remotamente.

Claridad en la gestión de los procesos: Toda la información se digitaliza correctamente, la interfaz es rápida a la hora de ejecutar los procesos que se requieren, la búsqueda de información es clara y rápida.

Estabilidad y seguridad del sistema: Toda la información que se introduce está en el sistema, que responde con agilidad.

OnBase aporta la flexibilidad necesaria para integrarse con aplicaciones ya existentes en Domecq Bodegas. Actualmente está conectado con varias aplicaciones de línea de negocio como son la aplicación de recepción de pedidos y de facturación. Y se prevé su integración futura con el sistema SAP existente. Domecq Bodegas planea además la progresiva sustitución de los flujos de trabajo existentes en otros entornos para incluirlos en el sistema OnBase. Asimismo esperan poder elaborar informes de KPI con la información que OnBase proporcione y cuadros de mando de los servicios que se integren en OnBase.

OnBase está además en desarrollo en las áreas de Facturación de proveedores y Facturación de clientes del mismo departamento de Servicio de atención al cliente y en el departamento de Legal.

Por qué elegir OnBase

La estabilidad que proporciona un sistema como OnBase, la velocidad de procesamiento y, como consecuencia, el menor tiempo de respuesta que ofrece, permiten hacer el mismo trabajo en menos horas. Esto hace posible que los empleados puedan dedicarse a otras funciones que aportan un valor añadido a la empresa, como es el análisis de las ventas, entre otras.

Con una solución como OnBase implementada en el área de recepción de pedidos de SAC, Domecq Bodegas ha mejorado su eficiencia y productividad, así como la accesibilidad a la información.